РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
21.08.2015
Уп1-бр.1605-222

ДОГОВОР бр. ______

за користење на кабелски интернет

Склучен на ден __________ 2015, во __________ помеѓу:

1. Друштвото за услуги,трговија и производство МОБИ СЕРВИС увоз-извоз ДООЕЛ Прилеп, ул.Илинденска бр.4 Прилеп преставувано од овластено лице ,управител __________ (во понатамошниот текст: Оператор), од една страна и
2. __________ од __________ општина__________ ЕМБГ/ЕДБ__________ e-mail__________ (во понатамошниот текст: Претплатник), од другата страна.

ЧЛЕН 1. ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на Операторот, како Оператор на јавна кабелска мрежа од една страна и Претплатникот, како краен корисник на услуги од јавна кабелска мрежа, од друга страна.

Целта на овој договор е засновање на претплатнички однос за обезбедување на кабелски интернет пристап преку јавна кабелска мрежа, под услови утврдени согласно овој Договор и прилозите кон него, како и Законот за електронски комуникации („Службен весник на Република Македонија", бр. 39/14, 188/14 и 44/15, во понатамошниот текст: ЗЕК).

ЧЛЕН 2. ОСНОВНИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

1) Со склучување на овој договор, Операторот му овозможува на Претплатникот монтирање и користење на приклучок за кабелски интернет пристап преку јавната кабелска мрежа во просториите на Претплатникот.

2) Активирањето и деактивирањето на основните и дополнителните услуги како и промена на тарифниот пакет од страна на Операторот, а по барање на Претплатникот, се врши со пополнување на барање за активирање/деактивирање на тарифен модел или на друг начин достапен на Претплатникот, пропишан согласно правилата и условите на Операторот.

3) Тарифните пакети на услугите на Операторот ги избира Претплатникот, а се истакнати во јасна, разбирлива и лесно достапна форма на инфо-каналот, веб-страницата и наплатните центри на Операторот.

4) Најмногу еднаш месечно Претплатникот, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот пакет, може да побара промена на тарифниот пакет на начин утврден со ставот 2 од овој член и промената ќе важи од првиот ден од следниот месец.

ЧЛЕН 3. ПАРАМЕТРИ ЗА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГИТЕ

Операторот услугата на претплатникот ја обезбедува со следните параметри:

Брзината на пристап до интернет е дефинирана согласно избраниот интернет пакет од страна на Претплатникот во Прилогот 1 од договорот.

Рекламирана брзина, претставува брзина на проток на податоци која Операторот ја рекламира за специфичен тарифен модем за пристап до интернет услуги.

Вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која Операторот му ја обезбедува на претплатникот во текот на 24 часа во денот.

Минимална брзина, претставува минимална брзина на проток на податоци која Операторот му ја обезбедува на претплатникот во 95% од времето во текот на еден месец. Минималната брзина во ниту еден случај не треба да биде помала од 50% од рекламираната брзина.

Во сите услуги наведени во договорот е вклучена неограничена количина на податоци без никаква доплата од страна на Претплатникот. Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на операторот.

ЧЛЕН 4. ФОРМА И НАЧИН НА ИНФОРМИРАЊЕ И КОМУНИКАЦИЈА

1) Операторот комуницира со Претплатникот на следниот начин:
   - за физичко лице: лично со Претплатникот или лице кое има полномошно издадено од Претплатникот;
   - за правно лице: со законскиот застапник на претплатникот или лице кое е вработено кај Претплатникот кое за таа цел е овластено со потпис и печат од одговорното лице на Претплатникот.

2) Комуникацијата помеѓу Операторот и Претплатникот (фактура, приговор и друг вид комуникација) се одвива во пишана форма што може да биде доставена по пошта или лично во просториите на Операторот или Претплатникот.

3) Комуникацијата може да се одвива и во електронска форма, доколку Операторот има согласност и адреса од електронската пошта на Претплатникот за достава на писменото во електронска форма. Поднесокот во електронска форма може да се достави и надвор од работното време на Операторот како и во неработни денови, но доколку поднесокот е врзан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот нареден работен ден.

4) Измените на цените и условите на услугите на Операторот ќе бидат објавувани на инфо-каналот, веб-страницата и рекламните летоци на Операторот.

5) Претплатникот е согласен на следнава електронска пошта на Претплатникот __________ / не е согласен (со заокружување) меѓусебната комуникација со Операторот да се одвива и по електронски пат.

ЧЛЕН 5. НАЧИН НА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

1) Барањето за склучување на претплатнички договор се доставува на начин и образец пропишан од страна на операторот, во кој се наведени сите потребни документи кои барателот е должен да му ги достави на операторот.

2) По поднесеното барање за склучување на претплатнички договор, операторот треба да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во неговата понуда.

3) Операторот може да одбие барање за склучување на претплатнички договор во следните случаи
   - доколку барателот има неподмирен долг спрема операторот;
   - доколку утврди дека барателот не поседува платежна способност;
   - доколку барателот не ги достави сите потребни документи и

- доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и техничките можности на Операторот.

По добиеното известување за постоење на техничка можност операторот во рокот утврден од негова страна склучува со претплатникот претплатнички договор, при што претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучувањето на претплатничкиот договор. Операторот треба да ги активира услугите кои се предмет на претплатничкиот договор во рок утврден во претплатничкиот договор од кога и започнува плаќањето за активираните услуги кои се предмет на претплатничкиот договор

ЧЛЕН 6. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

Со потпишување на овој договор, Операторот се обврзува да ги почитува сите права и обврски како и одредбите на овој Договор.
Приклучувањето на јавната кабелска мрежа ќе се изврши од страна на стручните лица на Операторот, со што на Претплатникот ќе му овозможи квалитет на услугата „кабелски интернет" определен согласно ЗЕК и позитивните законски прописи.
Операторот е должен да изврши префрлување на приклучокот на јавната кабелска мрежа на друга локација доколку тоа е технички возможно, во спротивно е должен да го извести Претплатникот.
Операторот треба на своите претплатници, по нивно барање да им обезбеди начин на проверка и следење на вистинската и минималната брзина.
Операторот е должен да го извести Претплатникот доколку ги повредува одредбите од овој Договор и да му одреди разумен рок за коригирање и исполнување на обврските предвидени со овој Договор.
Операторот го задржува правото за промена на цените и условите на услугите во зависност од пазарните услови.

ЧЛЕН 7. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Со потпишување на овој договор, Претплатникот се обврзува да ги почитува сите права и обврски како и одредбите на овој договор.
Претплатникот има право на квалитетно и непрекинато користење на услугата, во согласност со ЗЕК.
Претплатникот има право да побара префрлување на приклучокот на јавната кабелска мрежа на друга локација, а доколку за тоа нема техничка можност, има право да го раскине Договорот согласно членот 12.
За да може Претплатникот да ја користи услугата, потребно е да поседува персонален компјутер или уред со RJ45 приклучок.

ЧЛЕН 8. ФАКТУРИРАЊЕ И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Претплатникот се обврзува да плаќа месечен надомест за основните и дополнителните услуги што ги користи согласно избраниот интернет пакет (Прилог број 1) и тековниот ценовник на Операторот во висина од ________ денари.
Операторот еднократен надомест за приклучок не наплаќа.
Операторот се обврзува дека на корисникот ќе му достави сметка за користење на услугите секој месец до 25 во месецот за тековниот месец.
Претплатникот се обврзува дека месечниот надоместок ќе го уплаќа редовно од 1-ви до 15-ти за претходниот месец на име месечна такса.
Претплатникот може да ја плати фактурата во готово на овластените инкасатори и тоа преку мобилни фискални апарати без провизија.
Обврските од овој Договор, Операторот ќе ги фактурира како ставки во фактурата која се доставува согласно член [illegible] од Договорот за користење на кабелски интернет.
Операторот, на фактурата јасно го истакнува заостанатиот долг што Претплатникот го има кон Операторот, со што Операторот смета дека Претплатникот е известен и опоменат за неподмирениот долг.
Претплатникот се обврзува да ја плати доставената фактура од Операторот. Непримањето или непоседувањето на фактурата од која било причина, не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати износот што го должи, односно Претплатникот треба сам да побара фактура, доколку не ја примил навреме.

ЧЛЕН 9. ОБРАБОТКА И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

Операторот има право да ги чува, обработува и користи личните податоците на Претплатникот за свои потреби согласно законските прописи, а во случај на нарушување на нивната безбедност да дејствува во согласност со членот 167 од ЗЕК.
Претплатникот се обврзува да го извести Операторот доколку податоците што ги има Операторот за Претплатникот се неточни или нецелосни. Претплатникот може да изврши промена на податоците со поднесување соодветно барање за ажурирање на лични податоци.
Операторот има право, доколку е потребно, да побара од Претплатникот да му достави точни, целосни и ажурирани лични податоци.
Претплатникот има право да побара од Операторот да му достави информација дали и кои лични податоци што се однесуваат на него, се обработуваат.

ЧЛЕН 10. ОДРЖУВАЊЕ НА МРЕЖАТА И ТЕХНИЧКА ПОДДРШКА

1) Претплатникот се обврзува да поседува обезбедена (заземјена) електрична мрежа. Операторот не сноси одговорност доколку се случи материјална штета поради неисправна електрична мрежа во просториите на Претплатникот.
2) Операторот се обврзува дека по извршувањето на работите околу приклучокот ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, Операторот е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 4 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 06:00 часот наредниот ден.
3) Претплатникот се обврзува дека ќе ги почитува упатствата и соопштенијата што ги дава Операторот и ќе се грижи за мрежата и опремата што е инсталирана на неговиот имот и е во согласност со стандардите и прописите на Република Македонија, а во случај на нивно оштетување, сам подлежи на одговорност.
4) Операторот ќе преземе технички мерки за заштита на целокупната опрема вградена во мрежата, но не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или „виша сила". При невреме (грмотевици), на Претплатникот се препорачува приклучокот на јавната кабелска мрежа да биде исклучен од терминалната опрема.
5) Операторот има право да врши преглед, контрола или мерење на инсталациите и терминалната опрема во просториите на Претплатникот со цел да се обезбеди бараниот квалитет на услугите.
6) Претплатникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на кабелската мрежа и какви било дејствија врз терминалната опрема приклучена на кабелската мрежа, дури и ако биде исклучен од неа. Претплатникот се обврзува да известува и за евентуално оштетување на мрежата. Доколку Претплатникот постапи спротивно на овој член, должен е да ја надомести штетата.
7) Операторот обезбедува 24/7 техничка поддршка на телефонскиот број ___________ или во просториите на операторот, каде

Претплатникот може да пријави какоз било технички проблем поврзан со услугите што ги нуди Операторот.

ЧЛЕН 11. ПРИВРЕМЕНО ИСКЛУЧУВАЊЕ, ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА УСЛУГИ

Претплатникот има право да побара привремено исклучување од јавната кабелска мрежа или услуга. Во периодот на привремено исклучување на Претплатникот нема да му се наплаќа месечен надомест започнувајќи од првиот ден во следниот месец. За повторно приклучување на јавната кабелска мрежа или услуга, Претплатникот поднесува соодветно барање до Операторот.

Доколку Претплатникот врши дејствија со кои го загрозува интегритетот на јавната кабелска мрежа, го нарушува нормалното функционирање на одредена услуга што ја нуди Операторот или врши дејствија спротивно на позитивните законски норми, Операторот без предупредување има право целосно да го прекине пристапот до услугите и/или јавната кабелска мрежа на Претплатникот со цел да спречи голема материјална или оперативна штета. Операторот во овој случај има право да постапи согласно членот 1?, став 11 од овој Договор.

Доколку Претплатникот не ја плати доставената фактура во рокот утврден во членот 7, став 5 од Договорот, Операторот има право да го ограничи или целосно да го прекине пристапот до услуги и/или јавната кабелска мрежа. Операторот повторно ќе го приклучи Претплатникот во најкраток можен рок, по презентирање на писмен или електронски доказ за подмирен долг.

Операторот треба на претплатниците да им ги врати наплатените парични средства во следните случаи:

- во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги,операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на сите претплатници кај кои постоело ограничување или прекин без тоа да биде побарано од страна на претплатниците;
- во други случаи на основа приговор од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени електронски комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкалкулирана законска казнена камата;
- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

Доколку од страна на надлежните органи е побарано да се ограничи или целосно прекине пристапот до јавните услуги и/или јавната кабелска мрежа на Претплатникот, Операторот е обврзуван да постапи согласно издадениот налог од надлежниот орган.

Во случаевите наведени во овој член во точките 2, 3 и 5, Операторот не сноси одговорност за каква било индиректна штета евентуално причинета на Претплатникот, поврзано со изгубена добивка, пропуштени можности во тргувањето, изгубен углед и сл.

ЧЛЕН 12. ПРАВО НА ПРИГОВОР И ТУЖБА

Операторот мора да обезбеди можност за поднесување тужба и приговор од страна на Претплатникот.

Претплатникот има право до операторот да достави приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот за што е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавната кабелска мрежа или услуга.

Претплатникот има право да поднесе приговор во пишана форма до Операторот во рок од 15 дена од денот на настанувањето на повредата и да го достави на начин утврден во членот 4 од овој Договор. Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на што се заснова.

Операторот е должен да го разгледа и да одговори за основаноста на поднесениот приговор во рок од 15 дена од доставувањето на приговорот.

Поднесениот приговор не ја одложува наплатата на месечниот надомест за користената услуга од страна на Претплатникот, за која Претплатникот поднел приговор.

Доколку Претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, има право во рок од 15 дена од приемот до Агенцијата за електронски комуникации да поднесе барање за решавање на спор.

Доколку Операторот не постапи по приговорот во горе наведениот рок, претплатникот има право до АЕК да достави барање за решавање на спор во рок од 35 дена од денот на поднесување на приговорот до операторот.

Операторот има обврска да го информира претплатникот за постоењето на бројот 190 на контакт центарот на АЕК каде што претплатникот може да добие информации како да ги оствари своите права.

ЧЛЕН 13. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНА НА УСЛОВИТЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Овој Договор се склучува на неопределено време и важи се додека некоја страна не побара негово раскинување по кој било основ од наведените во овој Договор.

Претплатникот пред потпишувањето на овој Договор е веќе запознат и е согласен со неговите услови.

Операторот може да ги менува условите од претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот.

Операторот треба да го извести претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

Известувањето од ставот 4) на овој член треба да биде во пишана форма и треба особено да содржи:

- Име или назив на претплатникот;
- Адреса на претплатникот;
- Претплатнички број;
- Број на претплатничкиот договор;
- Сите предложени измени на договорот;
- Информација за правото дека без известување или последици може да го раскине договорот.

Доколку операторот не постапи во согласност со ставот 4) од овој член, тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор.

Барањето од став 7) на овој член се доставува до операторот во пишана форма на еден од начините утврдени во член 4 од овој договор.

Барањето од став 7) на овој член треба да ги содржи следниве податоци:

- име или назив на претплатникот;
- матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица;
- адреса на претплатникот;
- електронска комуникациска услуга (тарифен модел/пакет/претплатнички број и др.) и
- датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

Операторот може да го раскине договорот доколку Претплатникот го злоупотребува користењето на услугата со цел спротивна на законите на Република Македонија и други прописи констатирани од страна на надлежен орган.

Операторот има право да го раскине Договорот поради ненавремено плаќање на обврските на Претплатникот и да поведе постапка за нивна наплата. Во тој случај, Претплатникот ќе ги сноси и трошоците за водење на постапката за наплата на заостанатиот долг.

Договорот се смета за раскинат од денот наведен во барањето и Операторот не треба да го одбие раскинувањето по барање на Претплатникот.

Претплатникот, по раскинување на претплатничкиот договор, ќе биде одговорен за плаќање на сите трошоци што биле направени од негова страна, а што евентуално се фактурирани со задоцнување или се фактурирани, а не се платени од страна на Претплатникот.

ЧЛЕН 14. НАДЛЕЖЕН СУД

Сите спорови настанати во врска со спроведувањето на овој Договор, ќе се решаваат спогодбено.
Доколку настанатиот спор не може да се реши спогодбено, за спорот ќе биде надлежен Основниот суд во Прилеп.

ЧЛЕН 15. „ВИША СИЛА"

Користењето на услугите што ги обезбедува Операторот може да биде прекинато поради дејство на „виша сила". Под „виша сила" се подразбира настан независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или предвиди и поради што исполнувањето на обврските од Договорот станало отежнато или неможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војна и сл.), акти на јавната власт.

ЧЛЕН 16. ПРАВОСИЛНОСТ НА ДОГОВОРОТ

Договорот стапува на сила со денот на неговото потпишување од двете договорни страни и претплатничкиот однос се смета за засновал од денот на склучувањето на овој Договор. Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од овој Претплатнички договор важат од денот на активирањето на услугите што се предмет на овој претплатнички Договор.
Договорот склучен помеѓу Операторот и Претплатникот има карактер на договор за промет на стоки и услуги.
Овој Договор е склучен во 2 (два) примерока од кои 1 (еден) за Операторот и 1 (еден) за Претплатникот.

МОБИ СЕРВИС	Претплатник
(потпис и печат)	(потпис и печат)

ПРИЛОГ 1: ИЗБОР НА ТАРИФЕН МОДЕЛ

Име на пакетот	Месечен надомест	Рекламирана брзина на пристап (Download/Upload)	Ограничувања на пристап до услуги и апликации	Датум на активирање
☐ ________	Xxx денари	до ___Mbps/____Mbps		__.__.20__
☐ ________	Xxx денари	до ___Mbps/____Mbps		__.__.20__
☐ ________	Xxx денари	до ___Mbps/____Mbps		__.__.20__

Напомена: Цените се со вклучен ДДВ од 18%

Прилог 7 – Форма на информацијата од операторите заради заштита на мрежната неутралност

Пакет со X услуги

5 Mbit/s
12 Mbit/s
30 Mbit/s
100 Mbit/s

Минимална брзина **XX/XX** Mbit/s

Со овој претплатнички Договор се користи услуга за широкопојасен интернет
По надминувањето на месечниот лимит истиот не се наплатува, брзината се намалува на XX/XX Mbit/s
Валидноста за брзината на интернет сообраќајот се зема во предвид при мерење со апликацијата поставена на веб страната http://www.speedtest.net/

2015/1