ДОГОВОР

за обезбедување на услуга за Мрежно поврзување и пристап на Интернет

склучен во Ново Село на ___________ година помеѓу:

ДТУ ТРЕНД-А ДООЕЛ со седиште на ул. Мануш Турновски бр.10 Ново Село(во понатамошниот текст: "**оператор**") и ___________________ **од** ___________ **ул.**_____________ **тел** _______________ во понатамошниот текст: **претплатник**

Предмет на договорот
Член 1

Предмет на договорот е уредување на правата и обврските на договорените страни кои произлегуваат од склучувањето на договорот.

Цел на договорот
Член 2

Цел на договорот е монтирање и користење на приклучокот за безжичен Интернет пристап, односно јавна услуга за пренос на податоци преку радиокомуникациска мрежа во станот/просториите на претплатникот, за што претплатникот плаќа месечен надомест од _____ денари .

Параметри за квалитет на услугите
Член 3

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.

Права и обврски на давателот на услуга
Член 4

4.1 Операторот најкасно во рок од 7(седум) дена од денот на потпишување на договорот ќе го изврши почетното приклучување,

4.2 Операторот се обврзува да обезбеди квалитетна и редовна услуга најмалку 99% од времето..

4.3 Операторот е должен да му даде упатства на претплатникот за правилно функционирање на услугата и подршка на претплатникот при користењето на услугата во периодот од12 (дванаесет) часа и тоа 08:00 до 20:00 часот во било кој ден од месецот на услугата. Операторот не презема одговорност доколку корисникот не ги обезбедил потребните предуслови за правилно функционирање на услугата, односно соодветна хардверска конфигурација, оперативен систем, мерки на заштита и квалитетно напојување со струја.

4.4 Операторот треба на своите претплатници, по нивно барање да им обезбеди начин за проверка и следење на вистинската и минималната брзина.

4.5 Операторот е должен да обезбеди неповредливост и заштита на тајноста на податоците што се пренесуваат преку неговата мрежа, како и сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци на претплатникот во рамките на неговите технички можности.

4.6 Операторот има обврска да му достави на корисникот фактура/сметка за услугата за тековниот месец најдоцна до 5-ти во тековниот месец. Операторот има право да го оневозможи пристапот до услугата, доколку претплатникот не ги почитува одредбите од овој договор или не ја плати месечната претплата најдоцна до 15-ти во тековниот месец, за што предвремено ќе го извести претплатникот.

4.7 Операторот не презема одговорност за каков било непосакуван сообраќај и/или каква било штета причинета кај претплатникот или трети лица што настанала како последица на невнимателно, несоодветно или незаконско користење на услугата од страна на претплатникот, спротивно на одредбите на овој договор.

4.8 Во согласност со своите деловни планови и технички развој, опереторот има право да ги промени техничките карактеристики на мрежата и услугата, со цел да обезбеди подобар квалитет на услугата и/или да обезбеди нови услуги.

4.9 Согласно пазарните услови и својата деловна политика, операторот има право да ги промени цените на услугите, начинот на тарифирање и другите услови од овој договор за што претходно писмено ќе го извести претплатникот во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред промените. Доколку претплатникот не се согласува со предложените измени, има право во итиот период без последици да може да го раскине претплатничкиот договор.

Права и обврски на корисникот

Член 5

5.1 Согласно одредбите од овој договор, претплатникот има право на квалитетна услуга од операторот, информации за цените и условите за користење на услугата, како и да побара и добие техничка поддршка во врска со користењето на услугата.

5.2 За користењето на услугата, претплатникот е должен редовно да ја плаќа месечната претплата за типот на услуга наведена во овој договор. Претплатникот е должен да ја плати месечната претплата на давателот на услугата за тековниот месец најдоцна до 15-ти во тековниот месец.

5.3 Претплатникот има право да ја користи услугата за свои потреби, но нема право да ја користи услугата за цели спротивни на законските одредби и норми.

5.4 Претплатникот има право на враќање на пропорционален дел од претплатата во случај на прекин на услугата не по вина на претплатникот, доколку прекинот трае подолго од 3 часа.

5.5 Претплатникот е должен да го извести давателот на услуга за каква било промена на името, адресата, правниот назив или статусот во рок од 5 (пет) дена од промената.

5.6 За технички проблеми и пречки во обезбедување на услугите, претплатникот може да се јави во просториите на операторот и на телефонските броеви: 034/529-449, 078/306-970 и 078/306-977.

Начин на плаќање

Член 6

Претплатникот се обврзува по извршеното приклучување на мрежата на Операторот да му исплати за **приклучок еднократен паричен надомест од ____________ денари** спрема ценовникот на Операторот кој е во зависност од времетраењето на договорот.

Операторот се обврзува на Претплатникот секој месец да му доставува сметка за месечен надомест за услугите најдоцна до 05 во месецот за тековниот месец.

Претплатникот се обврзува дека месечниот надоместок ќе го уплаќа редовно во просториите на ТРЕНД-А ДООЕЛ или во пошта без провизија до посочениот датум за наплата на сметката.

Член 7

Доколку Претплатникот не го уплати месечниот надоместок во рокот утврден во член 6 од овој Договор, Операторот е должен да го предупреди Претплатникот, во рок од ____ дена да го уплати долгот. Во спротивно ќе биде исклучен. За повторно вклучување во кабелската мрежа потребно е Претплатникот да го уплати износот на заостанатиот долг, без казна и трошоци за повторен приклучок.

Враќање на парични средства

Член 8

(1) Доколку од неоправдани причини прекинот на Интернет услугата трае повеќе од 3 часа, по основано барање на претплатникот, износот ќе биде одбиен пропорционално за онолку колку што траел прекинот, во наредната сметка.

(2) Исто така доколку настане грешка во пресметувањето на износот, истата по приговор од Претплатникот ќе биде вратена и по престанокот на договорот по барање на Претплатникот, Операторот ќе ги врати или одбие од евентуалниот долг на претплатникот, паричните средства депонирани како аванс за претплата за тековниот месец.

(3) одредбите од став (1) од овој член не важат доколку прекинот е предизвикан од виша сила.

Виша сила

Член 9

9.1 Користењето на услугата може да биде нарушено поради дејство на Виша сила. Виша сила претставува настан независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или предвиди и поради кое исполнувањето на правата и обврските од Договорот станале отежнати или невозможни, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни непогоди и катастрофи, општествени настани (штрајк, немири, војни), акти на јавната власт, нарушувања во функционирањето на системот.

9.2 Во случај на воена или вонредна состојба или елементарна непогода операторот ке постапува согласно одлуките на Владата на Република Македонија.

9.3 За времетраењето на настан на виша сила, сите права и обврски помеѓу операторот и претплатникот регулирани во овој договор се ставаат во мирување.

Приговор и жалби

Член 10

10.1 Претплатникот има право на приговор против услугите и активностите на операторот во врска со обезбедување на услугите и активностите на операторот.

10.2 Приговорот се поднесува во писмена форма во седиштето на операторот (дефинирано на првата страна),по пошта и на емаил адреса на давателот на услугата. Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на кои се заснова.
10.3 Приговорот се поднесува до операторот во рок од 15 дена од денот на настанатата повреда согласно со ставот(1) на овој член.

10.4 Во случај на поднесен приговор до операторот во врска со износот на сметката, се до донесувањето на конечна одлука, претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката.

10.5 Во случај на поднесување на приговор од став(1) на овој член, операторот мора да го провери квалитетот на обезбедената услуга, врз основа на извршената техничка проверка да го потврди квалитетот на обезбедената услуга. Операторот во целост е одговорен за вистинитоста на сите наводи дадени во потврдата.

10.6 Операторот по поднесениот приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го извести претплатникот.

10.7 Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истиот до Агенцијата за Електонски Комуникации, да достави барање за решавање на спор.

10.8 Доколку операторот не постапи по приговорот во рокот од 15 дена, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации, во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот.
10.9 Претплатникот за своите права може да се информира на бесплатниот број 190 во контакт центарот на Агенцијата за Електронски Комуникации.

Начин на информирање

Член 11

11.1 Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот (известување, фактура, друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма.

11.2 Операторот комуницира со претплатникот или со лице кое има полномошно издадено од претплатнкиот, доколку претплатникот е физичко лице, со законски застапник на претплатникот или со лице вработено кај претплатникот кое за таа цел е овластено со печат и потпис од одговорното лице на претплатникот, доколку претплатникот е правно лице.

11.3 Пишана форма, може да биде доставена на еден од следните начини:

- со предавање од страна на оператор/претплатник лично,
- по пошта
- Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма, вклучително и емаил адреса преку која ќе се врши доставата.

Член 12

Со потпишувањето на овој договор Претплатникот дава согласност, на емаил адреса __________________ , не дава согласност (со заокружување) за достава на писменото во електронска форма.

Важност на договорот

Член 13

13.1 Овој договор може да се склучи со времетраење од: **12 месеци**; **24 месеци**; или на **неопределено**.

13.2 Договорот стапува во сила по неговото потпишување од двете договорни страни и активирањето на услугата од кога почнуваат да течат и обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите надоместоци за користење на услугата.

13.3 Операторот во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење од Договорот ќе го извести претплатникот дека му истекува Договорот и дека доколку не го продолжи Договорот поминува на неопределено време согласно важечкиот ценовник и понуда на операторот.

Раскинување на Договорот

Член 14

14.1 Двете договорни страни можат спогодбено да го раскинат Договорот во секое време.

14.2 Во било кој случај пред раскинувањето на Договорот, претплатникот е должен да ги намири сите доспеани обврски за плаќање кон операторот.

14.3 Операторот има право еднострано да го раскине Договорот:

-во случај кога претплатникот ја користи услугата спротивно на законските одредби и норми и/или спротивно на одредбите од овој договор,

-кога операторот не е во можност да ја обезбедува услугата согласно договорните обврски.

14.4 Претплатникот договорот може да го раскине во секое време со поднесување на писмено барање до операторот во рок не пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

- Претплатникот на услугата има право предвремено да го раскине Договорот во случај кога операторот по сопствена вина не е во состојба да обезбеди квалитетно и непречено користење на услугата, а по претходно доставен писмен приговор за квалитетот на услугата,

-Договорот склучен на неопределено време претплатникот може да го раскине во секое време без плаќање на пенали.

-За предвремено раскинување на договорот на определено време претплатникот ќе плати пенали во износ од ______________ денари согласно ценовникот на операторот и времетраењето на договорот.

Завршни одредби

Член 15

За нерегулираното со овој договор се применуваат официјалните објавени документи и услови на операторот, одредбите од Законот за електронски комуникации, Правилникот за општи услови на Агенцијата за електронски комуникации и други позитивни законски одредби.

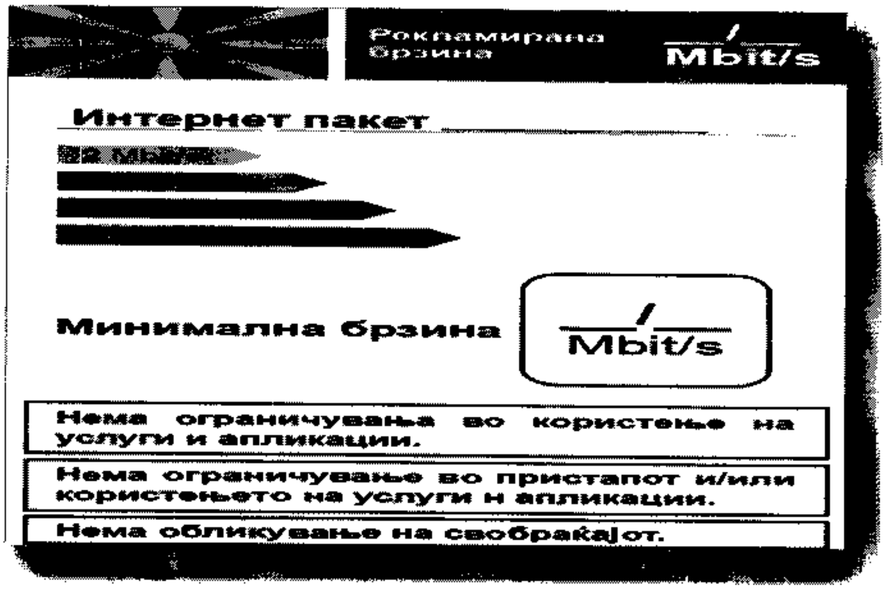
Член 16

Договорните страни ќе се обидат спогодбено да ги решат сите спорови што ќе произлезат од овој договор, а во спротивно за истите ќе решава месно-надлежниот суд.

Член 17

Договорот се склучува во 2 (два) идентични примероци, по 1 (еден) за двете страни.

ПРИЛОГ 1



Претплатник   Оператор