АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
11.08.2015
УП1-6/1605 144 6

ДОГОВОР

за пристап и користење на интернет комуникациска услуга

Склучен на ден ___/____/_______ година помеѓу:

1.**ДПТУ TCHET КОМПАНИ ДООЕЛ,** ул. Сушица бр.213 Ново Село, тел:077/779696 **ЕДБ:4067011500970,** ,претставувана од Валентина Џевалекова, УПРАВИТЕЛ во понатамошниот текст интернет провајдер(КО),

2. __________________________ од ______________ со место на живеење во ________________ на ул.„_________________________“ бр._________ Општина _______________________ со ЕМБГ: __/__/__/__/__/__/__/__/__/__/__/__/__/ и тел:____________________ од друга страна како Претплатник во понатамошниот текст (Претплатник)

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОР

Член 1

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

ЦЕЛ НА ДОГОВОР

Член 2

Цел на Договорот е засновање претплатнички однос за пристап кон јавната комуникациска мрежа на операторот, под услови утврдени со овој Договор со Законот за електронски комуникации , Правилникот за видот и содржината на податоците што операторите на јавни комуникациски мрежи и/или давателите на јавни комуникациски услуги се должни да ги објават во врска со општите услови за пристап и користење, цените и тарифите и параметрите за квалитет на јавни комуникациски услуги и други акти и прописи донесени врз основа на нив.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

Член 3

Операторот се обврзува да му овозможи на претплатникот услуга за интернет пристап во рок од 24 часа, сметано од денот на склучување на овој Договор. Доколку Операторот нема техничка можност за обезбедување на услугата, должен е да го извести писмено претплатникот за непостоење на техничка можност за обезбедување на услугата со што правата и обврските од овој Договор престануваат да важат.

Операторот на услугата е должен за времетраењето на овој Договор да обезбеди квалитетна и редовна услуга и соодветна техничка поддршка за претплатникот што се однесува за користењето на услугата.

Операторот на услугата ќе обезбеди соодветна опрема со цел да го овозможи користењето на услугата. Опремата е сопственост на операторот на услуги и претплатникот нема право сам или преку трети лица да интервенира или ракува со истата на начин што може да ја оштети или оневозможи користењето на услугата.

Доколку претплатникот или третото лице ја оштети или оттуѓи корисничката опрема или пак предизвика нејзина нефункционалност, се обврзува да плати соодветен надомест во износ од 3.050,оо денари.

Операторот на услугата ќе 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 техничките можности.

Операторот на услугата има право да го оневозможи пристапот на услугата, доколку претплатникот не ги почитува одредбите од овој Договор во случај на неовластена употреба на

корисничкото име и лозинката од страна на трети лица. Операторот на услугите соодветно ќе го извести претплатникот за тоа.

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

Во согласност со своите деловни планови и технички развој, операторот на услугата 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, но со претходно писмено известување до претплатникот.

Согласно пазарните услови и својата деловна политика, операторот на услугата 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 од 30 дена пред воведувањето на промените.

Известувањето ќе ги содржи сите предложени измени во условите наведени во договорот, а претплатникот има право во рок од 30 дена од денот на приемот на известувањето, без последици да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

Доколку операторот на услуги не постапи во согласност со овој став, тоа не го ослободува претплатникот од неплаќање на пристигнатите и неплатените обврски или неисполнувањето на договорните обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во Договорот.

Операторот на услугата треба да обезбеди одржување на мрежата и опремата на начин на кој овозможува непрекинато обезбедување на услуги, во рамките на техничките можности да се отстранат било какви пречки на мрежата и опремата во најкраток можен рок. Привремено прекинување на комуникациските услуги (мирување), на барање на претплатникот е според услови кои ги дефинира операторот.

Операторот не превзема одговорност за квалитетот на услугата интернет пристап, доколку претплатникот не обезбеди потребна комуникациска конфигурација и оперативен систем за правилно функционирање на услугата, не одговара за непосакуван интернет сообраќај кој настанал како последица на спам, вируси, поп-ап реклами и сл.

Брзината на пристап на интернет услугите може да зависи од повеќе фактори како што се: Брзината на веб сајтот на кој се пристапува, оптовареноста на глобалната интернет мрежа, конфигурацијата на компјутерот на претплатникот и други фактори.

Доколку не може да се постигне максималната интернет брзина дефинирана со пакетот (рекламирана брзина од 10 mbit/s, вистинска 8 mbit/s, минимална 8 mbit/s) операторот ќе ја испорача највисоката можна брзина.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

Член 4

Да добива квалитетно и непрекинато користење на услугите, во согласност со Законот и правилата и прописите од оваа област, во кои се утврдени стандардите за квалитет на јавните комуникациски услуги.

За користење на услугата, претплатникот е должен редовно да ја плаќа месечната претплата за тековниот месец до 15-от календарски ден од истиот месец.

На претплатникот му се доставува сметка за месечната претплата, односно фактура за извршената уплата до 10-от ден од месецот за кој се однесува сметката. Во случај на непримање на сметка или фактура претплатникот е должен да се информира во службата за грижа на корисници на операторот на услугата и да побара изготвување на истата. Непримањето на сметка или фактура не го ослободува претплатникот од обврска да го плати долгот на време.

Претплатникот е должен да ги чува во тајност и со должно внимание корисничкото име и лозинката што ќе ги добие за користењето на услугата и да не дозволи нивна неовластена употреба од страна на трети лица.

Претпланикот е должен веднаш да го извести операторот на услугата во случај на неовластена употреба на корисничкото име и лозинката од страна на трети лица со цел да се превземат соодветни мерки.

Претплатникот е должен да го извести операторот на услугата за каква било промена на името, адресата, правниот назив или статусот во рок од 10 дена од промената.

Претплатникот има право да побара привремен прекин на обезбедувањето на услугата (мирување) за период не подолг од 2 (два) последователни месеци, но не и повеќе од еднаш годишно. При мирувањето претпланикот не ја плаќа редовната месечна претплата, но времетраењето на договорот автоматски се продолжува за 2 месеци.

Претпланикот има право на враќање на износот за претплата во случај на привремено ограничување или прекин на пристап до услуги, операторот врши враќање на паричните средства во делот и надоместоците за дополнителни 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.

Да го почитува секое упатство и соопштение на операторот во поглед на користењето на услугите и опремата.

Да се воздржува од какви било дејства што би ја довеле во опасност или би и нанеле штета на мрежата, да не превзема било какви активности кои би го нарушиле интегритетот на мрежата или нанеле штета.

Дека услугите на операторот ќе ги користи само за сопствени потреби и согласно нивната намена, да не вознемирува други корисници, како и дека нема да ја отстапува услугата или некои нејзини делови на привремено или трајно користење на трети лица без претходно писмено одобрение од страна на операторот.

Да овозможи пристап до мрежата приклучна точка на терминалната опрема на овластени лица на операторот.

Да ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уредите, инсталацијата и мрежата, предизвикани по негова вина.

Раскинувањето на овој договор не го ослободува претплатникот од плаќање на пристигнатите и неплатени сметки или исполнување на договорните обврски, пристигнати пред извршените измени во условите наведени од овој договор.

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Член 5

Потпишувајќи го овој договор, претплатникот има обврска да плаќа: месечен надоместок од _________ денари (во зависност од избереиниот пакет) за користење на електронска комуникациска услуга-интернет. Месечниот надомест, претплатникот може да го плати во пошта без провизија. Овој месечен надомест, претплатникот го плаќа за цело времетраење на договорот и тоа без разлика дали претплатникот го користи или не корисничкиот пакет, кој е предмет на овој договор.

Месечниот и еднократниот надомест за користење на електронските комуникациски услуги за корисниците се наплаќа веднаш по склучувањето на договорот во износ од ________ денари.

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

1.Операторот треба да го извести претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето 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.

2.Известувањето од ставот 1 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.

Во случај на ненавремено плаќање, операторот има право:

-Да пресметува законска камата од денот кога претплатникот задоцнил со плаќањето;

-Да ангажира Агенција за наплата, овластена за побарување на доспеаните а неплатени средства од страна на претплатникот;

-По претходно писмено известување до претплатникот да го ограничи пристапот до неговите услуги;

-По претходно писмено известување до претплатникот да го исклучи претплатникот и да го раскине претплатничкиот договор;

-По претходно превземените активности, да превземе активности за наплата на финансиските побарувања по судски пат.

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 6

Овој договор се склучува со времетраење од (24 месеци и неопределено време).

Договорот се смета за склучен и стапува во сила во моментот на потпишување на двете договорни страни и од активирање на услугата од кога почнуваат да течат и обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите надоместоци за користење на услугата.

За договорите кои се склучени на определен временски период доколку има промена на тарифниот модел за претплатникот, или доколку претплатникот останува без услуга, операторот во рок од 15 дена пред истекот на задолжителното времетраење од договорот треба да го извести претплатникот дека му истекува истиот.

РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 7

Претплатникот има право да го раскине договорот со операторот, лично или преку лице овластено со нотарски заверено полномошно со поднесување на писмено барање кое се доставува на пропишан образец на операторот, со доставување на сите информации и документи кои операторот ќе ги смета за потребни за престанување на претплатничкиот однос.

На барање на претплатник, операторот кој врши реемитување на програмски сервиси треба да обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени канали или да обезбеди код за нивно активирање.

Доколку претплатникот сака да го раскине договорот пред истекот на времето за кое претплатничкиот договор е склучен, истото може да се направи доколку:

-Поднесе писмено барање за раскинување на договор на пропишан образец на операторот;

-Ги има подмирено сите стасани финансиски обврски кои произлегуваат од претплатничкиот договор кој операторот, претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатничкиот договор;

-Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање. Операторот не треба да одбие раскинување на претплатничкиот договор по барање на претплатник;

-Ја плати договорената казна како обесштетување на предвремено раскинување на договорот во износ од 4 (четири) месечни претплати во првата половина од договорот, во износ од 2 (две) месечни претплати ако е во втората половина од договорот во износ од ______________ денари.

- Ја врати дадената опрема за користење на операторот или да го извести операторот истата да ја демонтира.

ИЗМЕНИ НА ДОГОВОР

Член 8

Операторот има право да ги менува условите на овој договор, со претходно писмено известување на претплатникот, во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведувањето на измените. Се смета дека претплатникот се согласил со промената на договорот, доколку во рок од 30 (триесет) дена од приемот на известувањето писмено не го извести операторот дека го раскинува договорот. Непримањето на вакво известување од причини за кои е одговорен претплатникот, не го ослободува претплатникот од обврските кои ќе настанат како резултат на измените во условите на овој договор.

ЖАЛБИ, БАРАЊА И ПРИГОВОРИ НА ПРЕТПЛАНИКОТ

Член 9

Претплатникот има право на неговите жалби, барања и приговори во врска со пристапот и/или обезбедувањето на електронските комуникациски услуги да бидат земени на разгледување и да се решаваат веднаш и ефикасно. Приговорот се доставува во писмена форма до операторот. Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнувањето на активностите кои се предмет на приговорот. Во случај на поднесен приговор во врска со износот на фактурата-сметката со претплата, се до донесувањето на конечна одлука(доколку претплатнкот не поднесе барање за решавање на спорот пред АЕК) ако има решавање пред АЕК. Тогаш одлуката на АЕК е конечна, претплатникот е должен да го плати целиот износ од ____________________ денари во определениот рок во фактурата-сметката, а приговорот во врска со износот на сметката не треба да се достави покасно од 15 дена од датумот на доспевање на сметката. Операторот треба да одлучи по приговорот во рок од 15 дена од денот на прием на истиот и за тоа писмено да го извести претплатникот. Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истата да побара заштита на своето право пред АЕК. Доколку операторот не постапи по приговорот како што е утврдено во овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред АЕК во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот, на бесплатниот телефонски број на инфо контакт центарот на АЕК 190.

ВИША СИЛА

Член 10

Користењето на услугата може да биде прекинато поради дејство на Виша сила.

Виша сила претставува настан независен од волјата на договорните страни, чие настанување 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 настани, општествени настани (штрајк, немири, војни).

За времетраењето на настан на Виша сила, сите права и обврски помеѓу операторот на услугата и претплатникот регулирани во овој договор се ставаат во мирување, и тоа од моментот кога почнал настанот, па се до неговото завршување.

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Член 11

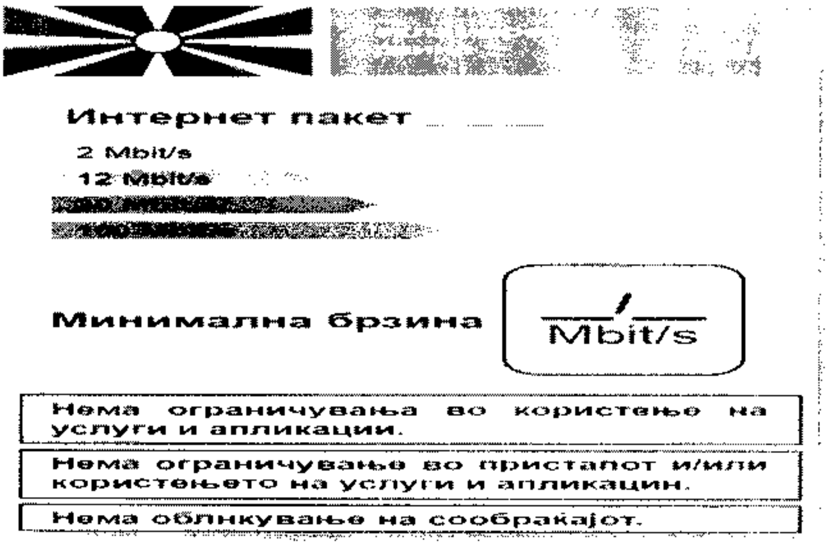
Претплатничкиот договор претставува целосен и единствен договор помеѓу операторот и претплатникот и ќе ја преовладуваат над кој било писмен или устен договор или комуникација со операторот или со негови застапници.

Делумното или целосното непочитување од страна на операторот на кое било од неговите права што произлегуваат од овој договор нема да се смета за откажување од тоа право ниту пак го исклучува неговото користење во иднина.

Со потпишувањето на овој договор, претплатникот потврдува дека е запознаен и ги прифаќа општите услови на операторот кои ќе се применуваат за сите околности кои не се предвидени со овој договор. Непознавањето на условите, не го ослободуваат претплатникот од одговорност за нивно непочитување.

Договорот влегува во сила на денот на неговото потпишување од двете договорни страни.

Евентуалните недоразбирања кои ќе произлезат помеѓу претплатникот и операторот, а се во врска или произлегуваат од овој договор, договорните страни ќе се обидат да ги решат спогодбено, а ако во тоа не успеат, во случај на спор, надлежен ќе биде Основниот суд во Струмица.



ПРЕТПЛАТНИК,

ОПЕРАТОР,
ДПТУ ТСНЕТ КОМПАНИ ДООЕЛ Ново Село