ДОГОВОР ЗА ИНТЕРНЕТ бр:ИТ/______

склучен на ден ______________________ помеѓу:

1. . **Друштво за телекомуникации ВОКС КАТВ ДОО увоз-извоз Гостивар, ул. Мара Угриноска бр.74 Гостивар**, . тел:____________ **ЕДБ:МК4007014518311, Жиро с-ка: 210069998670152** ______________ **Банка** ,претставувана од ________________. УПРАВИТЕЛ во понатамошниот текст кабелски оператор(КО).

2.____ ЕМБ ______________

ул.____ бр__________ тлф ______________

Во понатамошниот текст, Корисник

РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
СКОПЈЕ
Примено: 10.07.2015
Орг. Един. | Број | Прилог | Вредност
УО1.1.1605-265

ЧЛЕН 1

Со овој договор на корисникот му се овозможува користење на интернет услуги овозможени од **давателот на интернет услуги** преку кабелската мрежа на **кабелскиот оператор**, понатамошниот текст **услугата** во следните услови:

- **Интернет припејд пакет (ДА / НЕ), Интернет+ВоИП (ДА / НЕ), ВоИП(ДА / НЕ)** Ограничени по брзина и пренос и неограничени по време

Во услугата е вклучен Интернет пристап со ограничена брзина за Download во пристапен дел: __________Mbps* и брзина за Upload во пристапен дел:__________Mbps*. Вклучен месечен сообраќај **ДО_______GB**, статична IP адреса, e-mail адреса и цени според моменталните тарифи на операторот.

По надминување на наведениот лимит брзината до крајот на тековниот месец изнесува ________/________ **kb/s max.**

КОРИСНИЧКИ ПАКЕТ______________________ **ЦЕНА**__________ **денари**

Претплатникот е согласен доставата на фактурата со Операторот да се одвива по електронски пат на следнава електронска пошта на Претплатникот: e-mail (ДА / НЕ).

Брзината на пренос не е гарантирана. Брзината кои надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на операторот.

Минималната гарантирана брзина изнесува ________ / ________Mbps.

ЧЛЕН 2

Овој договор се склучува во времетраење од 12 месеци. По истекот на овој период договорот не се продолжува по автоматизам. Операторот во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење на договорот писмено ќе го извести претплатникот дека му истекува истиот.

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

Барањето се доставува до операторот во пишана форма.

Барањето треба да ги содржи најмалку 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.)
- датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање.

Операторот не треба да одбие раскинување на претплатнички договор по барање на претплатник

Претплатникот може да го раскине истиот без да му бидат наплатени казнени пенали за предвремено раскинување на договорот, само во случај кога операторот не ги исполнува обврските предвидени во претплатничкиот договор. Во овој случај покрај Барање за раскинување на Претплатничкиот Договор во кое претплатникот ги пишува своите Податоци , потребно е да се наведе и причината за предвремено раскинување на Претплатничкиот Договор.

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

При раскинување на претплатничкиот договор, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на операторот во исправна состојба, која ја утврдува операторот при преземањето на средствата.

Операторот може да го раскине претплатничкиот договор, особено:

- Поради повреда на условите наведени во претплатничкиот договор;
- во случај на смрт на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од шест месеци;
- кога со судска одлука претплатникот се брише од соодветниот регистар;
- во случај на стечај или ликвидација, или неликвидност на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на операторот;
- во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на претплатникот за цел спротивна на Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;
- доколку операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од тримесеци.

Операторот е должен да води евиденција за сите воспоставени претплатнички односи и особено треба да содржи податоци за име, презиме и адреса, матичен број или број на патна исправа, а за правното лице назив и седиште на правно лице како и даночниот број на правното лице.

При раскинување на договорот, податоците наведени во него се чуваат за период од една година од денот на издавање на последната сметка на претплатникот за обезбедените услуги.

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

Операторот ќе го извести претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените.Доколку Претплатникот не се согласува со предложените измени без известување или последици може да го раскине Договорот.Известувањето треба да биде во пишана форма и треба 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 раскинувањето на Договорот е во првата половина од Договорот обештетувањето за предвременото раскинување на Договорот е во износ од 4 (четири) месечни претплати.
Доколку раскинувањето на Договорот е во втората половина од Договорот обештетувањето за предвременото раскинување на Договорот е во износ од 2 (две) месечни претплати.

ЧЛЕН 3

Овој договор влегува во сила од моментот на неговото потпишување. За почеток на овозможување на **услугата** од страна на **операторот** се смета датумот на потпишување на приемно-предавателниот протокол, реверсот или договорот.

ЧЛЕН 4

Целокупната опрема за "приклучок" ја обезбедува во потполност **операторот** за своја сметка и останува сопственост на **операторот.** Реверсот за опремата е составен дел од договорот. При монтажа се употребени следните материјали:

кабел__________метри, HFC филтер________, разделник_________, друго__________

MODEM HFC MAC ID________________________ **USB MAC ID**________________________

ЧЛЕН 5

Мерењето на вкупно реализираниот сообраќај и брзината на пренос на податоците во двата правци **(down/up)** за корисниците се врши на сервер на КО со програмска подршка за која гарантира КО како единствено меродавна. Секој претплатник има свое име и лозинка преку WEB програмски интерфејс за постојан пристап до техничките и финансиските податоци релевантни за неговиот приклучок.

ЧЛЕН 6

Операторот се обврзува дека по извршување 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 3 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 07:00 часот наредниот ден. За проблемите што настануваат на кабелската инсталација во просториите на Претплатникот, Операторот испраќа стручни лица во периодот од 10-17 часот.

Пријавувањето на технички пречки се врши: во писмена форма, во контакт центарот на тел: 042 222 888, директно во просториите на КО или по пат на електронска пошта на службениот мејл на операторот.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

ЧЛЕН 7

Операторот се обврзува:

- На претплатниокот да му овозможи приклучок во мрежата во рок од 20 дена сметано од денот на потпишување на Договорот или во взаемно договорени термин. Доколку операторот нема техничка можност за обезбедување на услугата должен е во рок од 7 дена да го извести претплатникот и да му ги врати евентуално дадените аванси.
- На претплатникот да му обезбеди квалитетна и континуирана комуникациска услуга, минимум 98% од времето на годишно ниво согласно тарифниот модел на претплатникот. Доколку до прекин дојде по вина на претплатникот, виша сила или како резултат на глобален проблем на кој операторот не може да влијае, времето на таквите прекини не се пресметува во просечната годишна пресметливост.
- Во рамките на теничките можности Операторот е должен да овозможи неповредливост и заштита на тајноста на податоците во мрежата како и тајност на личните податоци на претплатникот. Операторот има право да дава податоци на лица со посебни овластувања и во постапки поткрепени со решенија на надлежните институции.
- Операторот е должен врз основа на писмено барање на претплатникот да му овозможи привремен прекин на услугите. Барањето се поднесува на пропишан образец најкасно три дена пред отпочнување на нов календарски месец. Времениот прекин не може да биде помал од 1(еден) месец, а не подолго од 3(три) месеци.
- Операторот има право да ја повлечи терминалната опрема во рок од 15 дена од прекинување на услугата.
- Операторот е должен да превземе технички мерки со кои ќе се заштити целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони , атмосферски празнења , кражба и слично за што сноси материјална одговорност.
- Операторот не сноси одговорност за евентуален пренос на дефекти на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила . При невреме (громотевици) се препорачува струјниот , антенскиот , мрежниот приклучок да бидат извадени од терминалната опрема.
- Сметките за месечната такса ќе се доставуваат месечно најкасно до 25 во тековниот месец. Корисникот се обврзува дека месечниот надоместок ќе го плаќа редовно во периодот од 1-ви до 15-ти во тековниот месец за изминатиот месец на име месечна такса во просториите на операторот.
- Доколку корисникот не го уплати месечниот надоместок во рокот утврден во ЧЛЕН 7 став 8 од овој договор, КО е должен писмено да го извести, при што ќе му определи рок во кој е должен да го уплати долгот. Во спротивно може да биде привремено а потоа и трајно исклучен.
- За повторно приклучување кон кабелскат мрежа покрај заостантиот долг, корисникот треба да ги сноси и трошоците кои се направени за неговото исклучување и за повторно приклучување. Трошоците за повторното приклучување кон кабелската мрежа ги определува КО, јавно ги објавува и изнесуваат ________ денари.Заостанатиот долг се наплатуваат без законска затезна камата.
- Доколку претплатникот поднесе приговор до операторот, а потоа и барање за решавање на спор пред Агенцијата, во врска со износот на сметката, операторот не смее да постапи согласно со членот 102 став (1) од ЗЕК се до донесување на конечна одлука согласно со членот 53 од ЗЕК, а претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок. Доколку претплатникот не го плати износот на месечната претплата во определениот рок, операторот има право да постапи согласноco членот 102 став (1) од ЗЕК.

- 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.
- Операторот има право, доколку е потребно, да побара од Претплатникот да му достави точни, целосни и ажурирани лични податоци.
- Операторот е обврзан да доставува лични податоци од Претплатникот само по барање на надлежен орган или за целосниот телефонски именик во согласност со членовите 94 и 112 од ЗЕК.
- Операторот е должен да води евиденција за сите воспоставени претплатнички односи и особено треба да содржи податоци за име, презиме и адреса, матичен број или број на патна исправа, а за правното лице назив и седиште на правно лице како и даночниот број на правното лице.
- При раскинување на договорот, податоците наведени во него се чуваат за период од една година од денот на издавање на последната сметка на претплатникот за обезбедените услуги.
- Операторот на претплатниците им ги враќа 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 за фиксна комуникациска мрежа, а по основано барање на претплатниците за мобилна комуникациска мрежа;
  - во други случаи на основан 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.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

ЧЛЕН 8

- Претплатникот се обврзува да ја чува опремата која му е дадена на користење од операторот. На истата не смее самостојно да врши измени и преправки.
- Претплатникот е должен да дозволи несметан пристап до опремата инсталирана на неговиот имот заради мерење , монтажа , и демонтажа на истата.
- Има обврска во рок од 10 дена да го извести операторот за секоја промена поврзана со неговата идентификација.
- Да го користи сервисот исклучително за свои потреби и во согласност со закон.
- Претплатникот има право на 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 може да поднесе приговор до Операторот. 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.
- 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, согласно членот 53 од ЗЕК.
- Контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации е на бесплатниот број 190.
- Должен е да ги чува своето корисничко име , лозинка , IP адреса и други податоци и да не дозволува нивно користење од трети неовластени лица.
- Претплатникот има право да побара префрлување на приклучокот на јавната кабелска мрежа на друга локација, во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот.
- Операторот ќе го префрли корисникот на друга локација само ако има техничка можност на новата локација, во спротивно за предвремено раскинување има право да наплати пенал.
- Претплатникот има право да побара од Операторот да му достави информација дали и кои лични податоци што се однесуваат на него, се обработуваат
- 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.

ЧЛЕН 9

Промена на тарифниот модел може да се изврши со потпишување на Анекс кон Договорот.

ЧЛЕН 10

Договорот се состои и потпишува во 2 (два) исти примероци по еден за секоја од договорените страни.Ценовникот и избраниот тарифен модел се посебни листови во склоп на содржината на Договорот.

ЧЛЕН 11

Во случај на спор надлежен е основниот суд во Гостивар.

ВОКС КАТВ ДОО КОРИСНИК

____________________ ____________________

Ценовник

Рутер во износ од _____ денари

Доколку раскинувањето на Договорот е во првата половина од Договорот обештетувањето за предвременото раскинување на Договорот е во износ од 4 (четири) месечни претплати.

Доколку раскинувањето на Договорот е во втората половина од Договорот обештетувањето за предвременото раскинување на Договорот е во износ од 2 (две) месечни претплати

цените се со вклучен ддв

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
☐ ________	Ххх денари	до ___Mbps/____Mbps		___.___.20___
☐ ________	Ххх денари	до ___Mbps/____Mbps		___.___.20___
☐ ________	Ххх денари	до ___Mbps/____Mbps		___.___.20___

ПРИЛОГ 2: **РЕВЕРС ЗА ИНСТАЛИРАНА ОПРЕМА**

Во просториите на претплатникот е исталиран ______________________________________ со сериски број ___:___:___:___:___:___. Откако претплатникот ќе престане да ја користи услугата за која е наменета исталираната опрема истиот е должен да ја врати во исправна состојба во просториите на ВОКС КАТВ ДОО.

- Доколку раскинувањето на Договорот е во првата половина од Договорот обештетувањето за предвременото раскинување на Договорот е во износ од 4 (четири) месечни претплати.

Доколку раскинувањето на Договорот е во втората половина од Договорот обештетувањето за предвременото раскинување на Договорот е во износ од 2 (две) месечни претплати

цените се со вклучен ддв

Прилог 1.
ПОДАТОЦИ ЗА СЕРВИСОТ ПРЕДМЕТ НА ОВОЈ ДОГОВОР

Пакет	
Рекламирана брзина на интернет пристап (download/upload)	
Минимална брзина на интернет пристап (download/upload)	
Вклучен месечен интернет сообраќај (download/upload)	
Брзина на интернет пристап по надминување на вклучениот месечен сообраќај (download/upload)	

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

Пакет со X услуги

2 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