Договор за приклучување и користење на електронска комуникациска услуги (интернет пристап и пренос на ТВ и радио содржини) преку електронската комуникациска мрежа на ПЕТ НЕТ ДОО Гевгелија, бр. 03-3/ од 24/09/2015 год.

Склучен помеѓу:

1. **Друштво за телекомуникации ПЕТ НЕТ ДОО Гевгелија** со седиште на ул."Маршал Тито" бр.134 Деловен комплекс 2 локал 51, Гевгелија застапувано од управителот Златко Андонов (во понатамошниот текст: Оператор) и

2. со адреса на живеење/седиште на ул. бр. во Гевгелија,со ЕМБГ/ЕМБС л.к.бр/ЕДБ. (во понатамошниот текст: Претплатник).

1. ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

1.1 Предмет на овој Договор е користење на пакет електронски комуникациски услуги – пренос на ТВ и радио содржини и интенет пристап според дефинирани услови од страна на Операторот, кои своите услуги му ги нуди на Претплатникот а истите треба да бидат прифатени од негова страна со потпишување на овој договор.

1.2 Целта на овој договор е засновање претплатнички однос за пристап кон јавната комуникациска мрежа на Операторот, под услови утврдени со овој договор, со Законот за електронски комуникации (во понатамошниот текст:Законот), Правилникот за видот и содржината на податоците што операторите на јавни комуникациски мрежи и/или даватели 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 (во понатамошниот текст:Правилникот) и други акти и прописи донесени врз основа на нив.

2. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

2.1 Операторот се обврзува да му овозможи на Претплатникот пакет електронски комуникациски услуги – пренос на ТВ и радио содржини и интенет пристап во рок од 7 дена, сметано од денот на склучување на овој Договор.Доколку Операторот нема техничка можност за обезбедување на услугата должен е да го извети писмено Претплатникот за непостоење на техничка можност за обезбедување на услугата, со што правата и обврските од овој Договор престануваат да важат..

2.2 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 користење на услугата.

2.3 Операторот на услугата ќе обезбеди соодветна опрема со цел да го овозможи користењето на услугата. Опремата е сопственост на Операторот на услугата и Претплатникот нема право сам или преку трети лица да интервенира или ракува со истата на начин што може да ја оштети или да го оневозможи користењето на услугата. Доколку Претплатникот или третото лице ја оштети или отуѓи корисничкат аопрема или пак предизвика нејзина нефункционалност, се обврзува да плати соодветен надоместок за направената штета по пазарна цена или раскинување на договорот со што Операторот на услугата ќе ја деинсталира и ќе ја повлече својата опрема.

2.4 Операторот на услугата ќе обезбеди сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци на Претплатникот согласно Законот за заштита на личните податоци.

2.5 Операторот на услугата има право да го оневозможи пристапот до услугата, доколку Претплатникот не ги почитува одредбите на овој Договор во случај на неовластена употреба на корисничкото име и лозинката од страна на трети лица. Операторот на услугата писмено ќе го извести Претплатникот за тоа. Операторот на услугата има право поради ненавремено плаќање на 2 (две) сметки да го извести Претплатникот, а за ненавремено плаќање на 3 (три) сметки писмено го извести за заостанатиот долг и да му обезбеди рок во кој истиот е должен да го плати. Ако и после истекот на тој рок претплатникот не го плати заостанатиот долг, тогаш Операторот може да изврши исклучување на електронските комуникациски услуги.

2.6 Операторот на услугата не превзема одговорност за каква било штета настаната кај Претплатникот од трети лица што настанала како последица од невнимателно, несоодветно или незаконско користење на услугата од страна на Претплатникот или пак непочитување на одредбите од овој Договор.

2.7 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.

2.8 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 известувањето, без последици да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени. Доколку Операторот на услугата не постапи во согласност со овој став, тоа не го ослободува Претплатникот од неплаќање на пристигнатите и неплатените обврски или неисполнувањето на договорените обврски пристигнати пред извршените измени на условите наведени во овој Договор.

2.9 Операторот на услугата треба да обезбеди одржување на мрежата и опремата на начин кој овозможува непрекинато обезбедување на услугите кои ги обезбедува, во рамките на техничките можности да отстранува било какви пречки на мрежата и опремата во најкраток можен рок.

2.10 Операторот на услугата треба да обезбеди можност за привремен прекин на комуникациските услуги (мирување) на барање на Претплатник со поднесување на писмено барање кое се доставува на пропишан образец на Операторот. Барањето треба да биде поднесено најмалку 3 (три) дена пред отпочнување нов календарски месец. Рокот за привремен прекин на комуникациските услуги не може да биде пократок од 1 (еден) месец, а не подолг од 3 (три) месеци. Привремениот прекин на комуникациските услуги ќе биде одобрен од страна на Операторот само доколку Претплатникот ги има подмирено кон Операторот сите доспеани финансиски обврски.

2.11 Операторот не превзема одговорност за квалитетот на услугата доколку Претплатникот не ја обезбедил потребната комуникациска конфигурација и оперативен систем за правилно функционирање на услугата. Операторот не одговара за непосакуван интернет сообраќај кој настанал како последица на спам, вируси, поп-ап реклами и слично.

2.12 Брзината на пристап на интернет услугите може да зависи од повеќе фактори, како што се: брзината на веб порталот на кој се пристапува, оптовареноста на глобалната унтернет мрежа, конфигурацијата на уредот на Претплатникот (персонален или преносен компјутер, таблет, смарт телефон) и други фактори.

2.13 Операторот се обврзува на Претплатникот да му обезбеди квалитетна и редовна електронска комуникациска услуга минимум 95% од времето на годишно ниво и тоа само за условите под кои и за кои е склучен овој договор, за избраниот пакет електронски комуникациски услуги _____ кој вклучува: _____ аналогни ТВ канали и _____ дигитални ТВ канали и интернет пристап (рекламирана брзина за Download/Upload: во пристапен дел: ____/____ Mbps,со минимална брзина Download/Upload:____/____ Mbps).
Листата на тв и радио канали е во прилог на договорот. Доколку не може да се постигне максималната интернет брзина за избраната електронска комуникациска услуга Операторот ќе ја испорача највисоката можна брзина.

3. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

3.1 Претплатникот има право да добива квалитетно и непрекинато користење на услугите, во согласност со Законот и правилата и прописите од оваа област, во кој се утврдени стандардите за квалитет на јавните комуникациските услуги. За да може претплатникот да добие квалитетна услуга и да ги гледа сите понудени ТВ канали од кабелската мрежа, потребно е да поседува ТВ приемник со можност за прием на таканаречени S и HyperBand канали и обезбедена (заземјена) електрична мрежа.
3.2 За користењето на услугата, на Претплатникот му се доставува сметка-фактура чиј износ е должен редовно да го плаќа најкасно 30 дена по завршувањето на месецот за кој ја користел услугата. Во случај на непримање на сметка или фактура Претплатникот е должен да се информира во службата за грижа на корисници кај Операторот на услугата и да побара изготвување на копија од истата. Непримањето на сметката или фактурата или непоседување на истата од која и да било причина, не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати должничкиот износ во предвидениот рок за услугата која ја користи.
3.3 Претплатникот е должен да ги чува во тајност и со должно внимание, корисничкото име и лозинката што ќе ги добие за користење на услугата и да не дозволи нивна неовластена употреба од страна на трети лица.
3.4. Претплатникот е должен да го извести Операторот доколку забележи неовластена употреба на корисничкото име и лозинката од страна на трети лица со цел да се превземат соодветни мерки.
3.5 Претплатникот е должен да го извести Операторот на услугата за каква било промена на името и презимето или називот на правниот субјект, адресата на живеење или седиштето или статусот на правниот субјект во рок од 10 дена од промената.
3.6 Претплатникот може да изврши релокација на постојната опрема за користење на предметната услуга на друга адреса на користење со поднесување на писмено барање кое се доставува на пропишан образец на Операторот. Операторот ќе изврши релокација во рок од 30 дена, сметано од денот на поднесување на барањето. Доколку Операторот нема техничка можност за обезбедување на услугата на новата адреса, во рок од 7 дена, должен е да го извести писмено Претплатникот за непостоење на техничка можност за обезбедување на услугата и ќе му овозможи на Претплатникот да го раскине претплатничкиот договор без плаќање на договорна казна или да го отстапи на друго лице. Трошоците за релокација се на товар на Претплатникот.
3.7 Да бара промена на тарифниот модел со поднесување на писмено барање кое се доставува на пропишан образец на Операторот. Барањето треба да биде поднесено најмалку 3 (три) дена пред отпочнување нов календарски месец.
3.8 Претплатникот има право да побара привремен прекин на комуникациската услуга (мирување) со поднесување на писмено барање кое се доставува на пропишан образец на Операторот. Барањето треба да биде поднесено најмалку 3 (три) дена пред отпочнување нов календарски месец. Рокот за привремен прекин на комуникациските услуги не може да биде пократок од 1 (еден) месец, а не подолг од 3 (три) месеци. Привремениот прекин на комуникациските услуги ќе биде одобрен од страна на Операторот само доколку Претплатникот ги има подмирено кон Операторот сите доспеани финансиски обврски. Времетраењето на Договорот автоматски ќе се продолжи за периодот за колку траел привремениот прекин односно мирувањето.
3.9 Претплатникот има право на враќање на износот за претплатата во случај на привремено ограничување или прекин на пристап до услугата, Операторот врши враќање на паричните средства во делот и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од 3 (три) часа. Пресметаниот износ за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната сметка-фактура на претплатниците кај кои постоело ограничување или прекин без тоа да биде побарано од страна на претплатниците.
3.10 Претплатникот се обврзува да го почитува секое упатство и соопштение на Операторот во поглед на користењето на услугите и опремата.
3.11 Претплатникот се обврзува дека ќе се воздржува од какви било дејства што би ја довеле воопасност или би и нанеле штета на мрежата и да не превзема било какви активности кои би го нарушиле интегритетот на мрежата.
3.12 Претплатникот се обврзува дека услугите на Операторот ќе ги користи само за сопствени потреби и согласно нивната намена, дека нема да вознемирува други корисници, како и дека нема да ја отсталува услугата или некои нејзини делови на привремено или трајно користење на трети лица без претходно писмено одобрение од страна на Операторот.
3.13 Претплатникот се обврзува дека ќе овозможи пристап до мрежната приклучна точка на терминалната опрема на овластени лица на Операторот и им овозможи на екипите на Операторот, односно неговиот подизведувач време и услови за инсталација на опремата која е неопходна за користење на услугата,
3.14 Претплатникот се обврзува дека ќе ги прифати трошоците за отстранување на евентуални дефекти на уредите, инсталацијата или мрежата, предизвикани од негова вина.
3.15 Раскинувањето на овој Договор не го ослободува Претплатникот од плаќање на пристигнатите и неплатени сметки или исполнување на договорените обврски, пристигнати пред извршените измени во условите наведени во овој Договор.

4. НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

4.1. Потпишувајќи го овој Договор, Претплатникот има обврска да плаќа: Месечен надомест во износ од _____денари со вклучен ДДВ за користење на избраниот пакет електронски комуникациски услуги – пренос на ТВ и радио содржини и интенет пристап.

Месечниот надомест, Претплатникот може да го плати во банка на жито сметка на Операторот, во наплатно место на Операторот и на инкасант овластен од Операторот.

Овој месечен надомест, Претплатникот го плаќа за цело времетраење на Договорот и тоа без разлика дали Претплатникот го користи или не пакетот електронски комуникациски услуги, кој е предмет на овој Договор.

4.2. Операторот има право да го менува условите од претплатничкит договор во согласност со законот, критериумите на инфлацијата и вкупната цена на чинење на услугите, каде што се вклучени и инвестициските трошоци, како и трошоците за работењето и одржувањето на мрежата. За секоја измена на условите наведени во договорот, Операторот писмено ќе го извести Претплатникот за измените 30 дена

пред воведувањето на истите како и за правото дека може без последици да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.
4.3 Известувањето согласно точка 4.2 треба да биде во пишана форма и треба да содржи: име и презиме на претплатникот, адреса на претплатникот, број на претплатнички договор, сите предложени измени на договорот и информација за правото дека може без последици да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.
4.4 Непримањето на фактурите-сметките или непоседување на фактурите-сметките од која и да било причина, не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати должничкиот износ во предвидениот рок за услугата која ја користи, односно Претплатникот е должен сам да побара копија од фактура-сметка доколку истата не ја примил или не ја поседува.
4.5. 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/системска порака до Претплатникот да го ограничи пристапот до неговите услуги;
- По претходно писмено известување до Претплатникот да го исклучи Претплатникот и да го раскине Договорот;
- По претходно превземените активности, да превземе активности за наплата на финансиските побарувања по судски пат.

5. ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ

5.1 Овој Договор се склучува на определен временски период во траење од ____месеци.
5.2 Договорот се смета за склучен и стапува во сила во моментот на потпишување од страна на двете договорни страни. Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од претплатничкиот договор важат од денот на активирање на услугата.
5.3 Операторот писмено ќе го извести Претплатникот, во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење на договорот, дека му истекува задолжителното времетраење на договорот, или доколку Претплатникот останува без услугата. По истекот на задолжителното времетраење на договорот, истиот продолжува на неопределен временски период согласно важечкиот ценовник и понуда на операторот. Договорот на неопределен временски период, претплатникот може да го раскине во било кое време со поднесување на барање за раскинување на договорот.

6. РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

6.1 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 овозможување на сите информации и документи кои Операторот ќе ги смета за потребни за престанок на претплатничкиот однос.
6.2.Доколку Претплатникот сака да го раскине договорот пред истекот на времето за кое претплатничкиот Договор е склучен , истото може на го направи и Операторот нема да го одбие во намерите доколку:
- Поднесе писмено барање за раскинување на договор на пропишан образец на Операторот;
- Ги има подмирено кон Операторот сите доспеани финансиски обврски за кои е издадена сметка-фактура кои произлегуваат од претплатничкиот договор и сите останати документи кои се составен дел од договорот;
- Ја има вратено терминалната опрема на Операторот во исправна состојба како што му е дадена или ја надомести нејзината вредност;
- Ја плати договорната казна како обештетување за предвремено раскинување на договорот во износ од 2.000 ден. ако го раскине договорот во текот на првата половина од договорот, односно 1.000 ден. во текот на втората половина од договорот .
6.3 Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање кој неможе да биде пократок од 5 (пет) дена од денот на поднесување на барањето.

7. ИЗМЕНИ НА ДОГОВОРОТ

7.1.Операторот има право да ги менува условите на овој Договор, со претходно писмено известување до Претплатникот, во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред воведувањето на измените.
7.2 Се смета дека Претплатникот се согласил со измените 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.

8.ТЕРМИНАЛНА ОПРЕМА ЗА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГАТА

8.1. Опремата која е во сопственост на Операторот се дава на користење на Претплатникот на услугите за цело времетраење на Договорот. Претплатникот на услугите се обврзува за тој период да се однесува како добар домаќин кон опремата дадена на користење. Доколку настане штета, кражба или уништување, односно пропаѓање на опремата, освен во случај на виша сила, Претплатникот на услугите е должен да ја надомести целата вредност на опремата. Доколку се утврди дека опремата е расипана без вина на Претплатникот, Претплатникот не смее да ја отвора или поправа истата, туку за истиот треба да го извести Операторот, со тоа што ќе му го достави на Операторот само оној дел од опремата кој не функционира, со цел нејзино поправање или заменување, според соодветната процедура на Операторот.
8.2.Во случај на деактивација (независно од причината) на услугата која ја користи, Претплатникот е должен веднаш да ја врати соодветната опрема, во исправна состојба, во просториите на Операторот, односно да му овозможи на овластено лице на Операторот да ја деинсталира и подигне соодветната опрема од местото на инсталација кај Претплатникот. Претплатникот е должен да ја надомести вредноста на соодветната опрема доколку Операторот утврди дека вратената опрема не е во исправна состојба, односно Претплатникот не ја врати опремата или не овозможува деинсталирање и подигнување на опремата од овластено лице на Операторот.

9. ЖАЛБИ, БАРАЊА И ПРИГОВОРИ ОД СТРАНА НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

9.1 Претплатникот има право до Операторот да поднесе жалба, барање и приговор во писмена форма во врска со пристапот и/или обезбедувањето на електронските комуникациски услуги и истите ќе бидат земени на разгледување и ќе се решаваат во најкраток можен рок, веднаш и ефикасно.

9.2 Приговорот до Операторот се поднесува во рок од 15 дена од денот на настанатата повреда која е предмет на приговорот. Во случај на поднесен приговор во врска со износот на фактурата-сметката, се до донесувањето на конечна одлука (доколку Претплатникот не поднесе барање за решавање на спор пред АЕК), ако има решавање пред АЕК тогаш одлуката на АЕК е конечна, Претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата 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 на претплатникот ќе му достави одговор во писмена форма за основаноста на поднесениот приговор во рок од 15 дена од денот на приемот. 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 електронски комуникации. Доколку Операторот не постапи по приговорот како што е утврдено во овој член, 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.

- Контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации е на бесплатниот телефонски број 190.

10. ВИША СИЛА

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

10.2 Виша сила претставува настан независен од волјата на договорените 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 непогоди (земјотреси, поплави, атмосферски и др.непогоди) или општествени настани (штрајк, немири, војни и др.)

10.3 За времетраењето на настан виша сила, сите права и обврски помеѓу Операторот на услугата и Претплатникот регулирани во овој договор се стават во мирување и тоа од моментот кога почнал настанот па се до неговото завршување.

.

11. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

11.1 Претплатничкиот договор претставува целосен и единствен договор помеѓу Операторот и Претплатникот и ќе преовладува над кој било претходе писмен или усмен договор или комуникација со Операторот или со негови застапници.

11.2 Делумно или целосно непочитување од страна на Операторот на кое било од неговите права што произлегуваат од овој Договор нема да смета за откажување од тоа право ниту пак го исклучува неговото користење во иднина.

11.3 Со потпишување на овој Договор, Претплатникот потврдува дека е запознаен и ги прифаќа општите услови на Операторот за користење на услугата, кои ќе се применуваат за сите околности кои не се предвидени со овој Договор. Непознавањето на условите, не го ослободува Претплатникот од одговорност за нивно непочитување.

11.4 Како составен дел на овој Договор се сметаат и Барањата, Обрасците, Формите за субенционирање, Изјавите, Анексите кон Договорот, како и сите релевантни претплатнички документи кои ги пополнува, односно потпишува Претплатникот за активирање, деактивирање или менување на услугите и поволностите кои ги користи. Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и електронските записи од евиденцијата на Операторот, за извршеното активирање и деактивирање на услугите по електронски пат (системска порака, повикување на телефонски број, веб страна, електронска пошта и слично).

11.5 Договорот влегува во сила со денот на неговото потпишување од двете договорни страни, а обврската за плаќање почнува од денот на активирање на услугата.

11.6 Договорот е изготвен во два идентични примерока, од кои по 1(еден) за секоја договорна страна..

11.7 Евентуалните недоразбирања кои ќе произлезат помеѓу Претплатникот и Операторот, а што 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 месно надлежниот суд според седиштето на Операторот.

ЗА ПРЕТПЛАТНИКОТ:
Име и Презиме:_____

Потпис/Печат:_____

ЗА ОПЕРАТОРОТ:
Име и Презиме:_____

Потпис/Печат:_____