

**ДОГОВОР**  
за Интернет симетричен пристап



Помеѓу :

1. Друштво за компјутерски услуги \_\_\_\_\_, со седиште на улица Благој Давков 3, Скопје, БДС \_\_\_\_\_, застапувано преку управител Александар Поповски од Скопје, со живеалиште на ул. Раде Кончар бр.10, со ЕМБГ 0510972450012(во понатамошниот текст: прво договорна страна), и
2. , бул. „ бр Скопје, застапувана од (во понатамошниот текст корисник на услуга), БДС \_\_\_\_\_

**Член 1**

*Ут-бр. 1605-193*

Предмет на овој Договор е уредувањето на меѓусебните права и обврски на давателот на услугата и корисникот на услугата.

Целта на Договорот е засновање претплатнички однос за обезбедување Интернет услуга дефинирана во Прилог 1.

**Член 2**

Корисникот на услугата има право да ја користи услугата дефинирана во Прилог 1 од овој Договор за целото време на траење на Договорот.

Корисникот на услугата има право и можност да добива 24 часовна поддршка за разрешување на проблеми поврзани со услугата на телефонскиот број: 02/3290156, 078-24-55-61 или на адресата на е-пошта mol@mol.com.mk.

Корисникот може да поднесе приговор до операторот во врска со достапноста на услугата на телефонскиот број од став 2 од овој член, на адреса на е-пошта од став 2 од овој член или писмено на адресата на давателот на услугата.

**Член 3**

Корисникот има обврска, за телекомуникациската услугата дефинирана во прилог 1 да плаќа месечен надомест во износ од \_\_\_\_\_ денари без ддв.

Доколку корисникот користи опрема сопственост на давателот на услугата тогаш тој се обврзува да се однесува како добар стопанственик кон истата. Опремата која корисникот ја користи е наведена во Прилог 1 на овој Договор.

Корисникот на услугата е должен во рок од 5 работни дена да го извести давателот на услугата ако настапи промена на името, адресата и другите податоци од идентификациона природа.

Корисникот на услугата се обврзува телекомуникациската услугата предмет на овој договор да ја користи за сопствени потреби и намени кои не се спротивни на законот за електронски комуникации или на друг закон или пропис. Да не ја дава телекомуникациската услуга предмет на овој договор на други лица со надомест. Да се придржува на условите на овој Договор.

**Член 4**

Давателот на услугата се обврзува:

- Да обезбеди пристап за корисникот до телекомуникациската мрежа во рок од 5 работни дена, по извршената уплата, ако тоа е применливо, и по реализацијата на сите потребни технички предуслови од страна на корисникот.
- По започнувањето на користење на услугата дефинирана во прилог 1 давателот на услугите се обврзува да овозможи достапност на услугата 98% на месечно ниво.
- Претплатникот има право на приговор до операторот против одлуките или активностите на давателот на услуги во врска со пристапот до или обезбедување на услуги.
- Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.
- 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 во било кое продажно место на давателот на услуги или други достапни начини за плаќање од страна на давателот на услуги.

- Давателот на услуги по поднесениот приговор до оператор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го извести претплатникот. Известувањето треба да содржи детално објаснение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот, како и упатство за правото на претплатникот да поднесе барање за заштита на своето право до Агенцијата. Кон известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршената техничка контрола и сл.).
- 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 Агенцијата.
- Доколку давателот на услуги не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот 3 од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до давателот на услуги.
- Претплатниокот за заштита на своите права може да се информира на бројот 190 на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации.
- Да ја следи политиката на цени на телекомуникацискот пазар и доколку дојде до намалаување на истите, за корисникот ќе обезбеди поголем пренос на податоци и поголем капацитет од моментот при склучување на овој Договор или ќе направи нови погодности за корисникот договорно.
- Да гарантира сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци и заштита од повреда на личниот интегритет, што произлегува од регистрирањето информации за корисниците преку обработка на податоци, освен во случаи предвидени со закон.
- да преземе технички мерки со кои ќе се заштити целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски празнења, кражба, виша сила и слично.

#### **Член 5**

Договорот се склучува со задолжително времетраење од 24 месеци.

#### **Член 6**

Обврските од договорот со задолжително времетраење, несмеат да бидат продолжени по автоматизам по истекот на иницијално договорениот временски период. Давателот на услуги во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење од договорот треба да го извести претплатникот дека му истекува истиот, доколку има промена на тарифниот модел на претплатникот или доколку претплатникот останува без услугата.

#### **Член 7**

Месечната претплата за телекомуникациската услуга, дефинирана во Прилог 1 на овој Договор, корисникот ќе биде издадена најдоцна до 10тиот ден од месецот а корисникот на услугата е должен да ја плати најдоцна 15 дена по прием на сметката од давателот на услугата.

Давателот на услуга најдоцна 30 дена по започнување на користење на услугата е должен да достави сметка до корисникот на услугата.

Во случај на неплаќање или ненавремено плаќање на месечниот надоместок за услугите согласно став 1 од овој член операторот ќе достави опомена за заостанатиот долг. Доколку во рок од 5 работни дена по приемот на опомената корисникот на услугата не го плати заостанатиот долг давателот на услугата ќе започне да пресметува законска затезна камата на заостанатиот долг се до денот на целосното подмирување на основниот долг заедно со каматата и корисникот ќе биде исклучен од мрежата.

Доколку целокупниот долг, основниот и каматата, не е подмирен во рок од 14 работни дена од прием на опомената за заостанат долг операторот го задржува правото да предвремено го раскине договорот. Во случај на предвремено раскинување на договорот како резултат на неплаќање операторот ќе достави фактура со казна за претплатникот за предвремено раскинување на договорот во износ од 1000 ЕУР пресметано според средниот курс на нараодна банка но не помал од 60,000 денари. Доколку претплатникот не го подмири овој долг во рок од 7 дена операторот има право износот да го побарува по судски пат со вклучена затезна законска камата.

## **Член 8**

Корисникот може да го раскине договорот, со претходно писмено известување кон давателот на услугата доколку се исполнети условите од Член 11 на овој договор. Давателот на услугата ќе го реализира раскинувањето во рок од 5 дена по доставување на барањето доколку сите услови се исполнети согласно овој договор. Корисникот е должен да ги подмири сите обврски за плаќање кои ги има кон давателот на услугата до денот на раскинување на договорот за кои има издадено сметка. При раскинување на договорот од страна на корисникот согласно условите од Член 11 корисникот има право на враќање на 50% од еднократниот трошок на инсталација и подесување на опремата.

## **Член 9**

- Давателот на услуги може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот.
- Давателот на услуги треба да го извести претплатникот во рок кој не може да биде пократок од 30 дена пред воведувањето на измените. Известувањето треба да ги содржи сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор, како и правото на претплатникот дека во истиот период, односно во рокот кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на известувањето, без последици да може да го раскине претплатничкиот договор, доколку не се согласува со предложените измени.
- Доколку давателот на услуги не постапи во согласност со став (3) 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.

## **Член 10**

Давателот на услуги ќе ги враги паричните средства на претплатниците во следните случаи:

- во случај на привремен прекин на претплатничката линија од сообраќај поради пречки на линијата, давателот на услуги врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоките за дополнителните услуги (доколку претплатникот ги има намирано своите долгови) за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во функција, доколку прекинот трае подолго од 3 часа. Износот ќе биде одбиен во наредната сметка на сите претплатници кај кои постоел 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 комуникациски услуги, доколку ги има намирано своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вклучулирана 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, давателот на услуги 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.

## **Член 11**

Корисникот може да го раскине договорот доколку:

- Давателот на услугата не е во состојба да обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугата, а по претходно доставен писмен приговор до операторот за квалитетот на услугата при што наводите во приговорот ќе бидат споредувани со мониторингот на линијата помеѓу давателот на услугата и корисникот.
- Доколку мониторингот на давателот на услугата и податоците од корисникот се поистоветуваат и доколку заеднички аргументирано се докаже дека недостатокот, кој е причина за барањето за раскинување на договорот, тогаш корисникот ќе биде ослободен од плаќањето на предвидените пенали во овој договор.

Давателот на услугата не овозможи пристап до интернет во рок од 5 работни дена, по извршената уплата и по завршувањето на сите подготвителни технички работи од страна на корисникот на услугата.

Кориснокот на услугата има право да го раскине договорот во случај достапноста на линијата да е помала од 95% во еден месец или ако е помала од 98% континуирано во период од 3 последователни месеци.

Давателот на услугата може да го раскине договорот доколку:

- Настапило неисполнување на договорните обврски од страна на корисникот.
- Давателот на услугата не е во можност да обезбеди услуга поради дејство на Виша сила подолго од 1 (еден) месец.
- Настапило било каква злоупотреба на услугата од страна на корисникот и бри ваква злоупотреба корисникот ќе биде исклучен во рок од 24 часа.

#### Член 12

Давателот на услугата и корисникот на услугата се согласни ниедна договорна страна да не биде одговорна кон другата за губиток, штета, повреда или неизвршување на одредбите на овој договор кои се предизвикани со дејство на Виша сила.

Под Виша сила се подразбира настан независен од вольата на договорните страни, а чие настанување неможе да се спречи или предвиди и поради кое исполнувањето на обврските од договорот станало отежнато или оневозможено, вклучувајќи но не и ограничувајќи се на природни настани, општествени настани, акти на јавна власт, нарушувања во функционирањето на системот.

За време на Виша сила сите права и обрски по овој договор мируваат. Давателот на услугата не сноси никаква одговорност кон корисникот поради прекини на неговите услуги поради Виша сила.

Во случај да договорните обврски мора да се одложат поради Виша сила повеќе од 1(еден) месец, договорните страни ќе договорат нови услови за исполнување на договорот.

#### Член 13

За сите настанати спорови кои ќе настанат по овој Договор, договорените страни ќе ги решаваат спогодбено. Доколку договорените страни не ги решат настанатите спорови од овој Договор ,за решавање на истите е надлежен Основен суд Скопје 2 Скопје.

#### Член 14

Договорот стапува во сила на денот на активирањето на услугата од кога почнува да течат и обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите надоместоци за користење на услугата.

Договорот е склучен во 4 (четири) еднообразни примероци по 2 (два) за секоја од договорните страни.

Договорни страни:

давател на услуга

корисник на услуга





Рекламирана  
брзина

xx/xx  
**Mbit/s**

## Пакет со X услуги

- 2 Mbit/s
- 12 Mbit/s
- 30 Mbit/s
- 100 Mbit/s

Минимална брзина

**XX/XX**

Mbit/s

Информации за услуги и апликации  
кои можат да се користат со овој  
претплатнички договор

Информации за ограничување на  
пристапот и/или користењето  
на услуги и апликации со овој  
претплатнички договор

Информации за процедури утврдени  
од операторот за мерење и  
обликување на сообраќајот

2015/1

# Прилог 1

Договорни страни:

Давател на услуга	
Седиште	
Контакт лице	
E-mail адреса	
Контакт телефон	
Корисник на услуга	
седиште	
адреса на поврзувањето	
адреса за достава на фактури	
сметка	
депонент на	
единствен даночен број	
матичен број	
контакт лице	
e-mail адреса	
контакт телефон	
Вид на услуга	
Брзина на симнување податоци (Брзина на download)	Мбпс*
Брзина на качување податоци (Брзина на upload)	Мбпс*
Месечен пренос на податоци количина	
број на статички IP адреси	
Заштита	
Телефонска поддршка	
Начин на поврзување	
Ограничувања при користење на услугата	
Времетраење на договорот	24 месеци
Цена на услугата согласно Член 3 од договорот	
Еднократен трошок на инсталација и подесување на опремата	
Вредност на опрема дадена на користење	
Се согласувам за вклучување на личните податоци и кои од тив ќе бидат вклучени во телефонски именици и телефонски служби за информации	<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ Податоци кој може да бидат вклучени:

- Во цената не е пресметан ДДВ.

- \* Брзината коя надворешните содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на операторот

давател на услуга

корисник на услуга

Управител

