

ДОГОВОР  
- за постојан Интернет пристап -

Склучен на \_\_\_\_\_ година во Скопје, помеѓу:

1. Друштво за компјутерски услуги НЕТЦЕТЕРА ДООЕП експорт-импорт Скопје, со седиште на адреса бул. Партизански одреди 72а 1000 Скопје, застапувано од управителот \_\_\_\_\_ (во понатамошниот текст: Нетцетера) од една страна,  
и
2. \_\_\_\_\_, со седиште на адреса, \_\_\_\_\_, застапувано од \_\_\_\_\_  
(во понатамошниот текст: Корисник)

Член 1

Нетцетера на Корисникот ќе му обезбедува постојан (директен) симетричен Интернет пристап со минимална загарантирана брзина и цена, дефинирани во прифатената понуда (се наведуваат брзината и цената од прифатената понуда):

- брзина за Download во пристапен дел \_\_\_\_\_ Mbps и брзина за Upload во пристапен дел: \_\_\_\_\_ Mbps
- цена: \_\_\_\_\_ денари

**Напомена:** Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во договорот заради фактори кои влијаат надвор од междата на Нетцетера.

Член 2

Корисникот ќе го користи пристапот на Интернет за свои потреби, и своето право на користење не може да го отстапи на други корисници.

Член 3

Корисникот се обврзува да ја подмирува вредноста на месечната сметка за сервисот и услугите (дефинирани во член 1) на крајот од секој месец, врз основа на фактура доставена од Нетцетера, во рок од 15 дена од денот на приемот на фактурата. Месечната сметка (фактурата) се доставува со датум на последниот ден од тековниот месец.

Доколку корисникот не изврши уплата во предвидениот рок, Нетцетера – по предходно писмено известување на корисникот, има право да го прекине сервисот, а за пресстанатиот долг ќе биде пресметана моментално важечката и со закон пропишана затезна камата.

Корисникот е должен да ја извести Нетцетера за било какви промени на името, адресата или други податоци поврзани со корисникот.

Член 4

Нетцетера се обврзува да го одржува квалитетот на сервисот постојано на високо ниво и да обезбеди непрекинатост на услугата дефинирана во член 1 од овој Договор.

Нетцетера ќе ги врати паричните средства на корисникот во следните случаеви:

- во случај на привремен прекин на сервисот, поради било какви пречки, Нетцетера врши враќање на паричните средства, за износ пропорционален на времетраењето на прекинот кога услугата не била достапна, доколку прекинот трае подолго од три

часа. Износот ќе биде одбиен во наредната сметка без тоа да биде побарано од страна на корисникот.

- во случај на основан приговор од страна на корисникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на месечната сметка за комуникациски услуги, доколку ги има подмирене своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вклучуирана законска затезна камата.
- во случај на престанок на услугата (сервисот) не по вина на корисникот, или во случај кога корисникот го откажува натамошното користење на услугата, Нетцетера ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства кои биле депонирани однапред како аванс, месечната сметка, надоместокот за користење дополнителни услуги, по подмирување на вкупниот долг на корисникот.

Нетцетера не сноси одговорност за настанатите можни загуби/промени на податоци во следниве случаеви:

- поради неправилна работа на опремата на корисникот
- планирани прекини за кои корисникот е однапред (навремено) известен
- поради дејство на виша сила

#### **Член 5**

Нетцетера обезбедува постојано надгледување на услугите, 24 часа на ден, 7 дена во неделата, со користење на СМС мониторинг систем. Во случај на било каков прекин на услугата техничките лица на Нетцетера автоматски се известуваат за името на корисникот, каде настанал прекинот, и видот на дефектот. Веднаш после тоа тие го известуваат одговорното лице од страна на корисникот и пристапуваат кон отстранување на дефектот. Доколку се појави прекин на сервисот кој не може да го регистрира мониторинг системот на Нетцетера, корисникот е должен да го пријави прекинот за да може истиот да се диагностицира и отстрани од страна на Нетцетера, во најкраток можен рок, а најмногу до 24 часа од моментот на пријавувањето на прекинот.

Во случај на прекин на услугата настанат поради дефект за кој Нетцетера не е одговорен, Нетцетера го известува корисникот за очекуваното време на отстранување на дефектот и повторно воспоставување на услугата.

Броевите за грижа на корисници на Нетцетера се: 02/3064532 и 075/272842 или e-mail: support@sonet.mk.

#### **Член 6**

Договорот се склучува на период од 1(една) година.

Договорот не смее по автоматизам да биде продолжен по истекот на иницијално договорениот временски период. Нетцетера, треба, во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договорот, да го извести корисникот дека истиот му истекува, доколку има промена во тарифата или доколку корисникот останува без услуга.

#### **Член 7**

Корисникот има право да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор. Приговорот треба да ги содржи фактите и доказите врз кои се заснова.

Тој се поднесува во рок од 15 дена по започнување на активностите кои се предмет на тој приговор. Приговорот се поднесува писмено и се доставува на адресата на Нетцетера:

бул. Партизански Одреди бр. 72а Скопје.  
телефон за контакт: 02/3064532,  
e-mail: [info@sonet.mk](mailto:info@sonet.mk)

Нетцетера, во рок од 15 дена по приемот на приговорот, треба да одлучи и писмено да го извести корисникот за основаноста на поднесениот приговор. Известувањето треба да содржи детално образложение за прифаќањето или одбивањето на приговорот и упатство до

корисникот за заштитна на своите права пред Агенцијата за електронски комуникации. Доколку корисникот не е задоволен од одлуката, тој има право рок од 15 дена од денот на приемот на истата, до Агенцијата за електронски коминикуации, да достави барање за решавање на спор.

Доколку Нетцетера не постапи по приговорот, во утврдениот рок, корисникот има право до Агенцијата да достави барање за решавање на спор во рок од 35 дена од поднесување то на приговорот.

Агенцијата за електронски комуникации е должна да го реши спорот во најкраток мозен рок, а најдоцна во рок од 4 месеци од денот на започнување на постапката, освен во ислучителни околности кога истиот може да биде продолжен.

Бројот на контакт центарот на АЕК е 190.

#### **Член 8**

Нетцетера и Корисникот имаат обврска сите деловни податоци дрзнали во текот на соработката да ги чуваат како деловна тајна, за времетраењето на овој Договор и 2 години по престанокот на овој Договор.

#### **Член 9**

Нетцетера треба да го извести корисникот за планираните измени на условите наведени во договорот, најмалку 30 дена пред воведувањето на истите. Известувањето треба да биде во пишана форма и да ги содржи сите планирани измени на условите наведени во договорот, како и правото на корисникот дека во наведениот рок (најмалку 30 дена од денот на известувањето) без последици може да го раскине договорот, доколку не се согласува со предложените измени.

#### **Член 10**

Корисникот може да го раскине овој договор во секое време по предходно доставено барање за раскинување на договорот. Барањето за раскинување треба да се достави во пишана форма на адресата на Нетцетера.

Датумот на раскинување на овој договор 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.

Нетцетера не треба да го обие барањето за раскинување на договорот од страна на корисникот.

При тоа, корисникот е одговорен за плаќање на сите трошоци кои биле направени од негова страна, а кои евентуално се фактуирани со задоцнување или се фактуирани, а не се платени од страна на корисникот.

Исто така, корисникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на Нетцетера, во исправна состојба, која се утврдува при преземањето на средствата.

#### **Член 11**

Нетцетера може да го раскине овој договор особено:

- поради повреда на условите наведени во овој договор
- кога со судска одлука корисникот се брише од соодветниот регистар
- во случај на стечај, ликвидација или неликвидност на корисникот
- во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на корисникот за цели спротивни на Законот за електронси комуникации, прописите поврзани со истиот и други закони и прописи
- доколку Нетцетера не е во состојба да ги обезбедува услугите наведени во овој договор, поради дејство на виша сила, подолго од три месеци.

#### **Член 12**

Овој договор стапува во сила на \_\_\_\_\_ година

Рокот за почетно приклучување е 10 дена од потпишувањето на договорот.

**Член 13**

Евентуалните спорови во врска со одредбите на овој Договор ќе ги решава надлежниот суд Скопје 2 во Скопје.

**Член 14**

Овој договор е составен во 2 (два) еднакви примероци од кои по 1 (еден) примерок за секоја договорна страна.

За:

ДКУ НЕТЦЕТЕРА ДООЕЛ – Скопје  
Управител

---

---

За:

Xxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx  
Xxxxxxxxxx xxxxxxxx  
Xxxxxxxxxx Xxxxxxxxxxx

---