

# ДОГОВОР

за користење на интернет

Склучен на ден 20, во Струга помеѓу:

РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА  
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ  
СКОПЈЕ

1. АББА НЕТ ДООЕЛ СТРУГА застапувано од управителот Бени Кадриу (во понатамошниот текст: Оператор), од една страна и  
2. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_ (во понатамошниот текст: Претплатник), од другата страна.

ЕМБГ/ЕДБ \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

од

тел:

11.11.2015  
општина Струга

Претплатник), од другата страна.

Претплатникот е согласен / не е согласен мејусебната комуникација со Операторот да се одвива по електронски пат на следнива електронска пошта на Претплатникот: Y01-971605-269.  
Договорните страни се договорија:

## ЧЛЕН 1. ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

- Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на Операторот, од една страна и Претплатникот, како краен корисник на услуги од јавна кабелска мрежа, од друга страна.
- Целта на овој договор е засновање на претплатнички однос за обезбедување на кабелски интернет пристап преку јавна кабелска мрежа, под услови утврдени согласно овој Договор и припозите кон него, како и Законот за електронски комуникации („Службен весник на Република Македонија“, бр. 39/2014, 188/14 и 44/15., во понатамошниот текст: ЗЕК).

## ЧЛЕН 2. ОСНОВНИ И ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

- Со склучување на овој договор, Операторот му овозможува на Претплатникот монтирање и користење на приклучок за интернет пристап преку јавната мрежа во просториите на Претплатникот.
- Активирањето и деактивирањето на основните и дополнителните услуги како и промена на тарифниот пакет од страна на Операторот, а по барање на Претплатникот, се врши со пополнување на барање за активирање/деактивирање на тарифен модел или на друг начин достапен на Претплатникот, пропишан согласно правилата и условите на Операторот.
- Тарифните пакети на услугите на Операторот ги избира Претплатникот, а се истакнати во јасна, разбиралива и лесно достапна форма на веб-страницата.
- Најмногу еднаш месечно Претплатникот, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот пакет, може да побара промена на тарифниот пакет на начин утврден со ставот 2 од овој член и промената ќе важи од првиот ден од следниот месец.

## ЧЛЕН 3. ДЕФИНИРАЊЕ НА ОСНОВНИТЕ УСЛУГИ НА ОПЕРАТОРОТ

### 1) Дефиниции за интернет и брзини

- Пристап до интернет** претставува јавна електронска комуникациска услуга со која се обезбедува пристап до отворен интернет во согласност со принципот на мрежата неутралност, што значи поврзаност со сите крајни точки на интернет мрежата, без разлика на технологијата се користи за изградба на јавна електронска комуникациска мрежа и без разлика на терминалната опрема која се користи
- Мрежна неутралност** претставува принцип според кој интернет сообраќајот се третира еднакво, без дискриминација, ограничувања или пречки без разлика на:
  - кој испраќа и кој добива податоци
  - видот и содржината на податоците,
  - видот на услуга и апликацијата која се користи.
- Рекламирана брзина**, претставува брзина на проток на податоци која операторот ја рекламира за специфичен тарифен модел за пристап до интернет услуги.
- Вистинска брзина**, претставува просечна брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во тек на 24 часа во денот.
- Минимална брзина**, претставува минимална брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во 95% од времето во текот на еден месец. Минимална брзина во ниту еден случај не треба да биде помала од 50% од рекламирана брзина.

### 2) Интернет

- За да може Претплатникот да ја користи услугата, потребно е да поседува персонален компјутер или уред со RJ45 приклучок.
- Брзината на пристап до интернет е дефинирана согласно избраниот интернет пакет од страна на Претплатникот во Прилог 1 од Договорот. Брзината на пристап до надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираната брзина во избраниот пакет поради факторите што влијаат надвор од мрежата на Операторот, а на што Операторот не може да влијае.
- Претплатникот може да изврши промена на интернет пакет согласно членот 2, став 2 од Договорот.
- Претплатникот може да врши проверка на вистинската брзина, рекламираната брзина и остваренот интернет сообраќај во техничкиот центар на Операторот.

## ЧЛЕН 4. ФОРМА И НАЧИН НА ИНФОРМИРАЊЕ И КОМУНИКАЦИЈА

- Операторот комуницира со Претплатникот на следниот начин:
  - за физичко лице: лично со Претплатникот или лице кое има полномошно издадено од Претплатникот;
  - за правно лице: со законскиот застапник на претплатникот или лице кое е вработено кај Претплатникот кое за таа цел е овластено со потпис и печат од одговорното лице на Претплатникот.
- Комуникацијата помеѓу Операторот и Претплатникот (фактура, приговор и друг вид комуникација) се одвива во пишана форма што може да биде доставена по пошта или лично во просториите на Операторот или Претплатникот.
- Комуникацијата може да се одвива и во електронска форма, доколку Операторот има согласност и адреса од електронската пошта на Претплатникот за достава на писменото во електронска форма. Поднесокот во електронска форма може да се достави и надвор од работното време на Операторот како и во неработни денови, но доколку поднесокот е вразан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот нареден работен ден.
- Измените на цените и условите на услугите на Операторот ќе бидат објавувани на веб-страницата и рекламирани на Операторот.

## ЧЛЕН 4.1 НАЧИН НА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

- Барањето за склучување на претплатнички договор се доставува на начин и образец пропишан од страна на операторот, во кој се наведени сите потребни документи кои барателот е должен да му ги достави на операторот.
- По поднесеното барање за склучување на претплатнички договор, операторот треба да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во неговата понуда.
- Операторот може да одбие барање за склучување на претплатнички договор во следните случаи
  - доколку барателот има неподмиррен долг спрема операторот;
  - доколку утврди дека барателот не поседува платежна способност;

- доколку баргателот не ги достави сите потребни документи
  - доколку постојат ограничувања кои се во врска со капацитетот и техничките можности на операторот.
- 4) По добиеното известување за постоење на техничка можност операторот во рокот утврден од негова страна склучува со претплатникот претплатнички договор, при што претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучувањето на претплатничкиот договор. Операторот треба да ги активира услугите кои се предмет на претплатничкиот договор во рок утврден во претплатничкиот договор од кога и започнува плаќањето за активираните услуги кои се предмет на претплатничкиот договор

#### ЧЛЕН 5. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

- 1) Со потпишување на овој договор, Операторот се обврзува да ги почитува сите права и обврски како и одредбите на овој договор.
- 2) Приклучувањето на јавната кабелска мрежа ќе се изврши од страна на стручните лица на Операторот, со што на Претплатникот ќе му овозможи квалитет на услугата „интернет“ определен согласно ЗЕК и позитивните законски прописи.
- 3) Операторот е должен да изврши префрлување на приклучокот на јавната кабелска мрежа на друга локација доколку тоа е технички возможно; во спротивно е должен да го извести Претплатникот.
- 4) Операторот е должен да го извести Претплатникот доколку ги повредува одредбите од овој Договор и да му одреди разумен рок за коригирање и исполнување на обврските предвидени со овој Договор.
- 5) Операторот го задржува правото за промена на цените и условите на услугите во зависност од пазарните услови.

#### ЧЛЕН 6. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ

- 1) Со потпишување на овој договор, Претплатникот се обврзува да ги почитува сите права и обврски како и одредбите на овој договор.
- 2) Претплатникот има право на квалитетно и непрекинато користење на услугата, во согласност со ЗЕК.
- 3) Претплатникот има право да побара префрлување на приклучокот на друга локација, а доколку за тоа нема техничка можност, има право да го раскине Договорот согласно членот 12.

#### ЧЛЕН 7. ФАКТУРИРАЊЕ И НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

- 1) Претплатникот се обврзува да плаќа масечен надомест за основните и дополнителните услуги што ги користи согласно тековниот ценовник (Прилог број 1) на Операторот.
- 2) Обврските од овој Договор, Операторот ќе ги фактуира како ставки во фактурата која се издава согласно член 4 од Договорот за користење на интернет.
- 3) Операторот, на фактурата јасно го истакнува заостанатиот долг што Претплатникот го има кон Операторот, со што Операторот смета дека Претплатникот е известен и опоменат за неподмирените долгови.
- 4) Претплатникот може да ја плати фактурата во готово на овластените инкасатори и во наплатните центри на Операторот, или со поднесување платен налог во банка за уплата на средства на жиро-сметка на Операторот.
- 5) Претплатникот се обврзува да ја плати доставената фактура од Операторот. Непримањето или непоседувањето на фактурата од која било причина, не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати износот што го должи, односно Претплатникот треба сам да побара фактура, доколку не ја примил навреме.

#### ЧЛЕН 8. ОБРАБОТКА И ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ

- 1) 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 действува во согласност со членот 167 од ЗЕК.
- 2) 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.
- 3) Операторот има право, доколку е потребно, да побара од Претплатникот да му достави точни, целосни и ажурирани лични податоци.
- 4) Претплатникот има право да побара од Операторот да му достави информација дали и кои лични податоци што се однесуваат на него, се обработуваат.
- 5) Операторот е обвзан да доставува лични податоци од Претплатникот само по барање на надлежен орган или за целосниот телефонски именник во согласност со членовите 94 и 112 од ЗЕК.

#### ЧЛЕН 9. ОДРЖУВАЊЕ НА МРЕЖАТА И ТЕХНИЧКА ПОДДРШКА

- 1) Претплатникот се обврзува да поседува обезбедена (заземјена) електрична мрежа. Операторот не сноси одговорност доколку се случи материјална штета поради неисправна електрична мрежа во просториите на Претплатникот.
- 2) Операторот се обврзува да го 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.
- 3) Претплатникот се обврзува дека ќе ги почитува упатствата и соопштенијата што ги дава Операторот и ќе се грижи за мрежата и опремата што е инсталirана на неговиот имот и е во согласност со стандардите и прописите на Република Македонија, а во случај на нивно оштетување, сам подлажи на одговорност.
- 4) Операторот ќе преземе технички мерки за заштита на целокупната опрема вградена во мрежата, но не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или „виша сила“. При невреме (грмотевици), на Претплатникот се прелорачува приклучокот на јавната кабелска мрежа да биде исклучен од терминалната опрема.
- 5) Операторот има право да врши преглед, контрола или мерење на инсталациите и терминалната опрема во просториите на Претплатникот со цел да се обезбеди барањиот квалитет на услугите.
- 6) Претплатникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти и какви било дејствија врз терминалната опрема, дури и ако биде исклучен од неа. Претплатникот се обврзува да известува и за евентуално оштетување на мрежата. Доколку Претплатникот постапи спротивно на овој член, должен е да ја надомести штетата.

#### ЧЛЕН 10. ПРИВРЕМЕНО ИСКЛУЧУВАЊЕ, ОГРАНИЧУВАЊЕ ИЛИ ПРЕКИН НА УСЛУГИ

- 1) Претплатникот има право да побара привремено исклучување од јавната кабелска мрежа или услуга. Во периодот на привремено исклучување на Претплатникот нема да му се наплаќа масечен надомест залочнувајќи од првиот ден во следниот месец. За повторно приклучување на јавната кабелска мрежа или услуга, Претплатникот поднесува соодветно барање до Операторот.
- 2) Доколку Претплатникот врши дејствија со кои го загрозува интегритетот на јавната кабелска мрежа, го нарушува нормалното функционирање на одредена услуга што ја нуди Операторот или врши дејствија спротивно на позитивните законски норми, Операторот без предупредување има право целосно да го прекине пристапот до услугите и/или јавната кабелска мрежа на Претплатникот со цел да спречи голема материјална или оперативна штета. Операторот во овој случај има право да постапи согласно членот 12, став 11 од овој Договор.
- 3) Доколку Претплатникот не ја плати доставената фактура во рокот утврден во членот 7, став 5 од Договорот, Операторот има право да го ограничи или целосно да го прекине пристапот до услуги и/или јавната кабелска мрежа. Операторот повторно ќе го приключи Претплатникот во најкраток можен рок, по презентирање на писмен или електронски доказ за подмирен долг.
- 4) Доколку од страна на надлежните органи е побарано да се ограничи или целосно прекине пристапот до јавните услуги и/или јавната мрежа на Претплатникот, Операторот е обврзан да постапи согласно издадениот налог од надлежниот орган.

5) во случаите наведени во овој член во точките 2, 3 и 5, Операторот не сноси одговорност за каква било индиректна штета евентуално причинета на Претплатникот, поврзано со изгубена добивка, пропуштени можности во трувањето, изгубен углед и сл.

#### **ЧЛЕН 11. ПРАВО НА ПРИГОВОР И ТУЖБА**

- 1) Операторот мора да обезбеди можност за поднесување тужба и приговор од страна на Претплатникот.
- 2) Претплатникот има право до операторот да достави 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.
- 3) Претплатникот има право да поднесе приговор до Операторот во рок од 15 дена од денот на настанување на повредата и да го достави на начин утврден во членот 4 од овој Договор. Приговорот мора да ги содржи фактите и доказите на што се заснова.
- 4) Операторот е должен да го разгледа и да одговори за основаноста на поднесениот приговор на начин утврден во членот 4 од овој Договор во рок од 15 дена од доставувањето на приговорот.
- 5) Поднесениот приговор не ја одложува наплатата на месечниот надомест за користената услуга од страна на Претплатникот, за која Претплатникот поднел приговор.
- 6) Доколку Претплатникот не е задовolen 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.
- 7) Доколку Операторот не постапи по приговорот во горе наведениот рок, претплатникот има право до АЕК да достави барање за решавање на спор во рок од 35 дена од денот на поднесување на приговорот до операторот.
- 8) Дохолку претплатникот поднесе приговор до операторот, а потоа и барање за решавање на спор пред АЕК во врска со износот на сметката, претплатникот е должен да го плати износот на месечната претплата во определениот рок се до донесување на конечната одлука.
- 9) Операторот има обврска да го информира претплатникот за постоењето на бројот 190 на контакт центарот на АЕК каде што претплатникот може да добие информации како да ги оствари своите права.

#### **ЧЛЕН 12. ВРЕМЕТРАЕЊЕ, ИЗМЕНА НА УСЛОВИТЕ И РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ**

- 1) Овој Договор се склучува на 6 месеци .
- 2) Услугата се активира најкасно 24 часа од денот на потпишувањето на договорот
- 3) Претплатникот пред потпишувањето на овој Договор е веќе запознат и е согласен со неговите услови.
- 4) Операторот може да ги менува условите од претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот.
- 5) Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор без пенали со операторот во секое време доколку ги има подмирените обврски.
- 6) При раскинување на овој Договор, податоците се чуваат за период од една година од денот на издавање на последната сметка на претплатникот за обезбедените услуги.
- 7) Операторот може да го раскине договорот доколку Претплатникот го злоупотребува користењето на услугата
- 8) Операторот има право да го раскине Договорот поради ненавремено плаќање на обврските на Претплатникот и да покрене постапка за нивна наплата. Во тој случај, Претплатникот ќе ги сноси и трошоците за водење на постапката за наплата на заостанатиот долг.
- 9) Претплатникот, по раскинување на претплатничкиот договор, е должен опремата да ја врати на операторот во исправна состојба, во спротивно истата ќе треба да ја плати .

#### **ЧЛЕН 13. НАДЛЕЖЕН СУД**

- 1) Сите спорови настанати во врска со спроведувањето на овој Договор, ќе се решаваат спогодбено.
- 2) Доколку настанатиот спор не може да се реши спогодбено, за спорот ќе биде надлежен Основниот суд во Струга.

#### **ЧЛЕН 14. „ВИША СИЛА“**

- 1) Користењето на услугите што ги обезбедува Операторот може да биде прекинато поради дејство на „виша сила“. Под „виша сила“ се подразбира настан независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или предвиди и поради што исполнувањето на обврските од Договорот станало отежнато или неможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војна и сл.), акти на јавната власт.

#### **ЧЛЕН 15. ПРАВОСИЛНОСТ НА ДОГОВОРОТ**

- 1) Договорот стапува на сила со денот на неговото потпишување од двете договорни страни и претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучувањето на овој Договор. Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од овој Претплатнички договор важат од денот на активирањето на услугите што се предмет на овој претплатнички Договор.
- 2) Договорот склучен помеѓу Операторот и Претплатникот има карактер на договор за промет на стоки и услуги.
- 3) Овој Договор е склучен во 2 (два) примерока од кои 1 (еден) за Операторот и 1 (еден) за Претплатникот.



Рекламирана брзина / Mbit/s

Рекламирана брзина претставува брзина на проток на податоци која операторот ја рекламира за специфичен тарифен модел за пристап до интернет

услуги.

## Пакет од \_\_\_\_\_ ден.

Име на пакетот:

### Пакетот вклучува \_\_\_\_\_ Gb интернет сообраќај ,

Доколку претплатникот го потроши доделениот интернет сообраќај пред истекот на рокот, тогаш интернет протокот се прекинува. За да нема прекин до следниот пакет, претплатникот може да си докупи интернет сообраќај со што останатиот интернет сообраќај ќе се додаде на следниот пакет.

2 Gbit/s

8 Mbit/s

12 Mbit/s

Mbit/s

### Минимална брзина

Минимална брзина претставува минимална брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во 95 % од времето во текот на еден месец. Минималната брзина во ниту еден случај не треба да биде помала од 50% од рекламираната брзина.

— / —  
Mbit/s

Со овој претплатнички договор на претплатникот му се овозможува широкопојасен интернет пристап

Вистинска брзина претставува просечна брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во тек на 24 часа во денот.

Оператор

(потпис и печат)

Претплатник

(потпис и печат)