

Договор

За засновање на претплатнички однос за обезбедување пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на интернет услуги

РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
СКОПЈЕ

20.10.2015

Стр. Билт.	Број	Примет.	Број на акт
	451-17/1605-163		

Архивски број :

Договор бр. _____ Склучен на ден _____

година, помеѓу:

КТВ "Спајдер-Нет" ДОО од Гевгелија на ул. Ристо Фршинин бр. 5 со ЕДБ МК4006006120353 и жиро сметка 240-2700018027-12 во Уни Банка Скопје, во понатамошниот текст ОПЕРАТОР, и

Име и презиме _____

Адреса _____

Место _____

тел _____

Бр. л.к. _____

во понатамошниот текст ПРЕТПЛАТНИК.

Член 1

Предмет и цел на договорот

Предмет на овој договор е уредување на правата и обврските на Операторот, како оператор на јавна комуникациска мрежа од една страна и Претплатникот, како краен клиент на услуги од јавна кабелска мрежа од друга страна.

Целта на овој договор е засновање на претплатнички однос за обезбедување на кабелски и оптички интернет пристап преку јавна кабелска мрежа, под услови утврдени согласно овој Договор и Законот за електронски комуникации.

Член 2

Дефинирање на услугата која ја дава операторот

Со склучување на овој договор, Претплатникот добива право на користење на услугите што ги обезбедува Операторот, согласно тарифниот модел кој го избрал, а кои се вклучени во цената на месечната претплата за тој тарифен модел. Претплатникот може најмногу еднаш месечно да побара промена на тарифниот модел, за што плаќа надоместок, согласно Ценовникот на Операторот. Целосната опрема за приклучок како и изнајмениот:

- кабелски модем
- оптички приемник ONU (optical network unit)

остануваат во сопственост на Операторот.

Член 3

Времетраење на договорот

Овој договор се склучува во времетраење од

- 1 година односно 12 месеци
- 2 години односно 24 месеци
- неопределено време

од датумот на неговото потпишување. Договорот се смета за склучен и стапува на сила со денот на потпишување од двете договорни страни, а правата и обврските на договорните страни кои произлегуваат од претплатничкиот договор важат од денот на активирање на услугата.

Операторот во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење на договорот писмено ќе го извести претплатникот дека му истекува истиот.

По истекот на задолжителното времетраење на договорот истиот продолжува на неопределен временски рок согласно важечкиот ценовник и понуда на операторот.

Договорот на неопределен временски рок, претплатникот може да го раскине во било кое време со поднесување на барање за раскинување на договор. 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 (тарифан 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 казни пенали за предвремено раскинување на договорот, само во случај кога операторот не ги исполнува обврските предвидени во претплатничкиот договор. Во овој случај поради 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 три месеци.

Операторот може да го раскине договорот во рок од 30 дена поради непочитување и злоупотреба на одредбите на договорот, како и поради ненавремено плаќање на обврските на корисникот кон операторот повеќе од 2 месеци.

Член 4

Права и обврски на Операторот

- Барањето за случување 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.

- Операторот треба во рок утврден од негова страна, во пишана форма да го извести подносителот на барањето за постоењето, односно не постоењето на техничка можност со наведување на причините за одбивање на барањето.

- Врз основа на позитивно одговореното барање од страна на КО за постоење на техничка можност за приклучување на Корисникот, КО се обврзува да изврши приклучување на Корисникот кон интернет мрежата во рок од 7 дена од потпишување на овој Договор со што на корисникот ќе му овозможи (односно нема да му попречи) квалитетен прием на сигнал непрекинато дваесет и четири (24) часа дневно.

- Корисникот се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталирана на неговиот имот, а во случај на оштетување сам подлежи на одговорност. Во случај на раскинување на овој договор од страна на корисникот, средствата дадени за приклучок не се враќаат.

- Во рамките на техничките 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 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.

- Операторот има право да ги чува, обработува и користи личните податоци 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.



- Корисникот се обврзува дека ќе им овозможи непречен пристап (на лица овластени од операторот кои претходно ќе се легитимираат) во своите простории / станот, во кои ќе се изврши монтажа, преглед или мерења на мрежата и да не го попречува спроведувањето на кабелот од операторот од својот до соседните објекти.
- Корисникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на мрежата и дека нема да врши било какви дејствија врз опремата на мрежата дури и ако биде исклучен од неа, како и да известува за евентуални оштетувања на мрежата. Доколку постанат спротивно, должен е да ја надомести штетата.
- Корисникот се обврзува дека приклучокот не смеа да го отстапува на друго лице или да дозволи неовластено приклучување на мрежата. Во случај тоа да го стори ќе биде трајно исклучен од мрежата без враќање на уплатените средства.
- Операторот се обврзува дека по извршувањето на работите околу приклучокот ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, операторот е должен да пристапи кон отстранување на истиот во рок од 24 часа до најдоцна 7 дена од неговото пријавување.
- По барање на Претплатникот, Операторот ќе обезбеди техничка можност за забрана на пристап до одредени страни или ќе обезбеди код за нивно активирање.
- Претплатникот има право да побара префрлување на приклучокот на јавната 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.
- Операторот е должен да преземе 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 дефект на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила.
- За користење на услугите од тековниот месец, Операторот се обврзува да изготви фактура (сметка) за Претплатникот и да му ја достави најдоцна до крајот на наредниот месец.
- Операторот има право да му го оневозможи користењето на услугата на Претплатникот без предупредување доколку истиот предизвикува голема материјална или оперативна штета на Операторот.
- Со потпишување на овој договор, Претплатникот има обврска навремено да ги плаќа фактурираните износи за користени јавни комуникациски услуги, во рокот наведен во фактурата (сметката). Непримањето на фактурата (сметката) не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати долгот на време.
- Во случај на раскинување на овој Договор, од кои било причини, како и во случај на престанок на важноста на Договорот, Претплатникот се обврзува да му овозможи на Операторот да ја демонтира и врати терминалната опрема која е во сопственост на Операторот.
- Доколку Претплатникот ја предаде оштетена терминалната опрема која е во сопственост на Операторот, Претплатникот се обврзува да плати надомест на штета за истата согласно ценовникот на Операторот без ДДВ.
- Доколку Претплатникот воопшто не ја предаде терминалната опрема, која е во сопственост на Операторот, Доколку Претплатникот плати за истата согласно Ценовникот на Операторот, истиот се обврзува да плати долгот на време.

Член 5

Начин на плаќање

- Претплатникот се обврзува да ја плати доставената фактура (сметка) од Операторот во рок од 5 дена од доставувањето. Доколку Претплатникот не добие сметка во предвидениот рок согласно Договорот, истиот е должен да побара препис од Операторот и истата да ја плати веднаш.
- Рокот за доставување на сметката на корисникот е од 1 до 30 во месецот за кој се дава услугата, којашто сметка се однесува за тековниот месец. Корисникот се обврзува дека месечниот надоместок ќе го уплаќа редовно во просториите на Т.Р.Д. „СПАЈДЕР-НЕТ“ од 1-ви до 15-ти во месецот, за тековниот месец на име месечна такса. КО го задржува правото за промена на висината на месечниот надомест во зависност од пазарните услови.
- Операторот може да ги менува условите од претплатничкиот договор по претходно писмено известување на претплатникот.
- Операторот треба да го извести претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.
- Известувањето од ставот (1) на овој член треба да биде во пишана форма и треба особено 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.

Се смета дека корисникот ги прифатил изменетите услови доколку до приемот на известувањето продолжи со користење на услугата и во наредниот месец.



- Доколку операторот не постапи според погоренаведените одредби, во 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.
- Доколку корисникот не го уплати месечниот надоместок во рокот утврден погоре во овој договор, операторот е должен писмено да го предупреди корисникот, при што ќе му определи рок во кој е должен да го плати долгот. Во спротивно ќе биде исклучан.
- Корисникот не смее да приклучи друг корисник на својот приклучок, ниту својот приклучок може да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку дојде до промена на сопственоста на станот, корисникот е должен веднаш да го известува Операторот за настанатата промена во рок од 5 дена. Во таков случај:
- Корисникот е должен да ги подмири своите обврски кон Операторот
- Доколку новиот сопственик на станот сака да ги користи услугите на КО, се склучува нов договор без надомест за приклучна такса.

Операторот на претплатниците им ги враќа неплатените 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 надоместоките за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекилот 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 намерно своите долгови, во висина на погрешното задолжување со експлуатирана законска казнена камата;
- во случај на престанок на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го отхитува 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.

Член 6

Завршни одредби

- Операторот е должен врз основа на писмено барање на Корисникот да му овозможи привремен прекин на услугите. Барањето се однесува на пропишан образец најкасно три дена пред отпочнување на нов календарски месец. Времениот прекин не може да трае помалку од 1 месец, ниту повеќе од 3 месеци. Доколку приклучокот се стави во мирување пред истекот на договорот, истиот се продолжува за исто толкав период колку што самиот претплатник барал прекин на услугата. Во спротивно должен е да ги исплати месечните претплати до истекот на договорот согласно условите во договорот.
- Корисникот има право на приговор против одлуките или активностите на операторот. Приговорот се однесува 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 во врска со износот на фактурата-сметката, се до донесување на конечната 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 до датумот наведен во сметката во било кое продажно место на операторот или други достапни начини на плаќање од страна на операторот. 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 го исклучи претплатникот сè до донесување на конечна одлука.
- Операторот по поднесениот приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го известува претплатникот. Известувањето треба да содржи детално образложение 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 пр. 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 операторот не постапи по приговорот во рокот од 15 дена, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот.
- Секој корисник може да добие информации за остварување на своите права на бесплатниот број на АЕК – "190".
- Пријавувањето на технички пречки од страна на корисникот се врши во писмена форма, во контакт центарот на Операторот на тел: 034/550100 и 070/218636, директно во просториите на Операторот или по пат на електронска пошта на службената e-mail адреса на операторот info@spider.net.mk
- Во случај на спор по овој Договор ќе решава надлежниот суд во Велас. Овој договор се состои и потпишува во два (2) исти примероци по еден за секоја од договорените страни.



Тип на пакет услуги	Рекламирана брзина (download - upload)	Минимална брзина (download/upload)	Цена (0)
1. Кабелски интернет	15 Mbit/s – 1,5 Mbit/s	5 Mbit/s – 1 Mbit/s	500 денари
2. Оптички интернет 40	40 Mbit/s – 40 Mbit/s	30 Mbit/s - 30 Mbit/s	990 Денари
3. Оптички интернет 50	50 Mbit/s – 50 Mbit/s	30 Mbit/s - 30 Mbit/s	1390 Денари
4. Оптички интернет 100	100 Mbit/s – 100 Mbit/s	50 Mbit/s - 50 Mbit/s	2590 Денари

Избор на пакет за услугата

Претплатникот го избира _____ пакет, со брзина на Download во пристапен дел :
 _____ Mbps и брзина на Upload во пристапен дел : _____ Mbps, вклучен сообраќај од _____ GB и
 статичка IP адреса за цена од _____ денари.

По надминување на наведениот лимит, брзината се намалува на _____ / _____
 Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во договорот заради фактори
 кои влијаат надвор од мрежата на Спајдер Нет.



 Оператор

 Корисник

Барање бр: _____ датум _____

1. ПОДАТОЦИ ЗА ОПЕРАТОРОТ				
Оператор:		Спајдер-Нет ДОО		
Адреса на операторот:		Ул. Ристо Фршинин бр.5, 1480 Гевгелија, Македонија		
2. ПОДАТОЦИ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ				
Име и презиме/ Назив на фирма:				
Адреса од ЛК/ Седиште		Улица:		
Поштенски број:	Општина:	Спој:	Влез:	Кат:
ЕМБГ/ЕМБС:		Град:		
Потписник на договорот:		Бр. на ЛК/ЕДБ:		
Име и презиме на потписникот:		<input type="checkbox"/> Законски застапник <input type="checkbox"/> Овластено лице <input type="checkbox"/> Лично		
Телефон:				
3. ДРУГИ АДРЕСИ				
Улица и број		Општина:		Град:
Адреса на инсталација:				
Адреса на достава на фактура:				
Согласност за прием на ф-ра по e-mail:		<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не		
*Доколку Претплатникот избере да ја добие фактурата на и-типј адреса, тогаш истата нема да ја добие и по пошта. Претплатникот се согласува да биде известен за било какви промени во адреси со услугата која ја користи на e-mail адресата што ја ниеел во Барањето. Доколку ја промени e-mail адресата, должен е за истото да го известува Операторот.				
4. ИЗБОР НА ПАКЕТ НА УСЛУГИ ПО БАРАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИКОТ:				
Договор на:				
<input type="checkbox"/> неопределено време <input type="checkbox"/> 1 година <input type="checkbox"/> 2 години				
Услуга				
Пакет				
5. ПРИЛОЖЕНА ДОКУМЕНТАЦИЈА				
Лична карта/ Пасош		<input type="checkbox"/> ЛК/Пасош од управителот <input type="checkbox"/> Техничка состојба од ЦРМ и ЗП образец <input type="checkbox"/>		
6. СЕ СОГЛАСУВАМ и го овластувам Операторот да може да ги обработува и да ги користи моите лични податоци доставени од моја страна во постинките на смолужување на Општиот претплатнички договор за пристап и користење на комуникациските услуги на Операторот, како и во понатамошната поставка за отворување на влезите од овој Договор, а во согласност со основот за итно чување и обработување. Законот за заштита на лични податоци, Законот за електронските комуникации и другите релевантни законски, подзаконски и интерни акти. Со селектирање на полето, ја потврдувате согласноста.				
<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ				
7. СЕ СОГЛАСУВАМ на мојот телефонски број и електронска пошта да примам информации за промоции поврзани со услугите на Операторот. Со селектирање на полето, ја потврдувате согласноста.				
<input type="checkbox"/> ДА <input type="checkbox"/> НЕ				
8. ИЗЈАВА ЗА СОГЛАСНОСТ ЗА ДОСТАВУВАЊЕ НА ИЗВЕШТАЈ ОД МАКЕДОНСКО КРЕДИТНО БИРО (МКБ)				
СЕ СОГЛАСУВАМ Спајдер-Нет ДОО Гевгелија, да добие извештај од МКБ за финансната состојба на моите обврски исклучиво за горе-наведената цел и за времетраењето на истата. Видови извештаи: 1) Минимален извештај; 2) Извештај за пристигнати неплатени обврски; 3) Основен извештај; 4) Детален извештај за обврска; 5) Збирен извештај; 6) Мониторинг извештај. Изјавата може да се повлече со посебна писмена изјава за повлекување.				
<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не				
10. Прифаќање на одредбите и условите на Операторот				
Информирам/а сум во врска со нив и ги прифаќам:				
а) Одредбите од Договорот и Општите услови за засновање на претплатнички однос и користење на услугите на Спајдер-Нет ДОО објавени на веб-страницата www.spider.net.mk и на неговите продажни места;				
б) Ценовникот на Спајдер-Нет ДОО објавен на неговите продажни места и на веб-страницата				
в) Покрненоста со сигнал и мрежа од страна на Спајдер-Нет ДОО, особено во исеко резидентно подрачје.				
Изјавувам дека сите наведени податоци се точни и автентични и се согласувам Спајдер-Нет ДОО да ја провери мојата плативна способност. Информирам/а сум за моите права, обезбедени во согласност со законските одредби, како и со изјавата за приватност на Спајдер-Нет ДОО.				
Непознавањето на условите не го ослободува Претплатникот од одговорноста за итно непочитување.				
*Барањето е предмет на одобрување од страна на Операторот				
ОПЕРАТОР Спајдер-Нет ДОО:		ПРЕТПЛАТНИК		
За операторот по овластување:		Име и презиме/ Назив на фирма:		

