РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
СКОПЈЕ
20.10.2015
1605-165

ВИНСАТ КАБЕЛ

# ДОГОВОР

За користење на приклучок за интернет конекција
склучен на ден ________година, помеѓу:

1.ВИНСАТ КАБЕЛ ДООЕЛ од Виница, ул Маршал Тито бр.106/А, ЕДБ МК 4005013503687, со тел. 033-360-003,во понатамошниот текст Кабелски Оператор (КО)
2. _______________ со адреса _____________од ___________ ЕМБГ __________, тел. __________, во понатамошниот текст Корисник

## ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

ЧЛЕН 1

Предмет на договорот е уредување на правата и обврските на договорните страни кои произлегуваат од склучувањето на договорот.

ЧЛЕН 2

Цел на договорот е монтирање и користење на приклучок за интернет конекција.

Пристап до Интернет претставува јавна електронска комуникациска услуга со која се обезбедува пристап до отворен интернет во согласност со принципот на мрежна неутралност, што значи поврзаност со сите крајни точки на интернет мрежата, без разлика на технологијата која се користи за изградба на јавната електронска комуникациска мрежа и без разлика на терминалната опрема која се користи.

Пристапот до Интернет е без ограничување на било кои апликации.

Минималното ниво на квалитет на услугата е дефинирано преку минималната брзина која КО мора да ја обезбеди во 95% од времето. При оптоварување на сообраќајот, со цел да се избегне мрежна оптовареност КО може да ја намали брзината на проток на податоци, но само во рамките на дефинираната минимална брзина.

КО во рамките на месечната претплата е должен да ја одржува конекцијата исправна,констатира техничка (не)исправност на опремата во сопственост на Корисникот, врши првично сетирање на опрема (рутери за безжичен пренос) на Корисникот.

Корисникот може да комуницира со КО преку пријава на дефект на тел. 033-360-003 и 078-363-409.

Рекламирана брзина е брзина на проток на податоци која КО ја рекламира за специфичен тарифен модел за пристап до интернет услуги. Вистинска брзина е просечна брзина на проток на податоци која КО му ја обезбедува на Корисникот во тек на 24 часа во денот.Вистинската брзина Корисникот може да ја измери во секој момент со пристап на следната web страна www.speedtest.net. Овие брзини се одредени во зависност од тарифниот модел и ќе бидат предмет на Ценовникот.За монтирање и користење на приклучок Корисникот плаќа надомест дефиниран во Ценовникот.

## ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

ЧЛЕН 3

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

ЧЛЕН 4

Приклучувањето на Корисникот се врши од страна на стручни лица на КО во дадениот рок од член 3. Корисникот се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталирана на неговиот имот, а во случај на оштетување ќе подлежи на одговорност. Во случај на раскинување на овој Договор од страна на Корисникот, средствата дадени за почетен приклучок (трошок за кабел пресметан според актуелниот Ценовник на КО) во износ од -------- денари не се враќаат.

ЧЛЕН 5

За да може Корисникот квалитетно да користи интернет треба да има соодветна опрема за прием (компјутер, рутер...).

ЧЛЕН 6

Корисникот се обрзува да обезбеди непречен пристап на овластените лица од КО во своите простории во кои ќе се изврши монтажа,преглед или мерења и да не го попречува спроведувањето на кабелот на КО од својот до соседните објекти. Корисникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на мрежа и дека нема да врши било какви дејствија врз опремата на мрежата дури и ако бил исклучен од неа, како и да прави евентуални оштетувања на истата. Доколку постапи спротивно,должен е да ја надомести штетата.

ЧЛЕН 7

Корисникот се обврзува да не дозволи неовластено приклучување на друго лице на интернет мрежата или да го отстапи приклучокот на друго лице. Во случај да го стори тоа, ќе биде трајно исклучен од мрежа без враќање на уплатените средства.

ЧЛЕН 8

КО се обврзува дека по приклучувањето на корисникот на мрежа, ќе обезбеди редовно одржување на истата. Доколку настане дефект на мрежата,КО е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 6 часа од неговото

настанување,односно во рок од 12 часа доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 06:00 часот наредниот ден.

ЧЛЕН 9

Претплатникот има право да побара префрлување на приклучокот на јавната кабелска 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. Трошокот за кабел кој ќе настане при префрлувањето на Корисникот на друга локација,го плаќа Корисникот.

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

ЧЛЕН 10

Начинот на плаќање на надоместок за интернет е однапред Препаид (авансно) за одреден период (30 дена, 60 дена или повеќе), по желба на Корисникот. Времетраењето на месечната претплата е 30 дена од денот на уплата.За правни лица КО се обврзува на Корисникот да му достави сметка (фактура) за користењето на услугите месечно. КО го задржува правото за промена на висината на месечниот надомест во зависност од пазарните услови,а за промената на истата е должен да ги извести претплатниците, со јавна објава на услугите и ценовник на истите. Во случај на зголемување на брзината за трансфер на податоци, истата се зголемува веднаш за сите претплатници од определен тарифен модел.

Операторот на претплатниците им ги враќа наплатените 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 надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекинот 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,

- 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 намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкалкулирана 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, 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 11

Доколку Корисникот не го уплати месечниот надомест во утврдениот рок, КО е должен писмено да го предупреди корисникот и да му определи рок во кој е должен да го уплати долгот. Во спротивен случај, Корисникот ќе биде исклучен. За повторно приклучување потребно е Корисникот да го уплати заостанатиот долг и трошоци за повторен приклучок одредени од КО.

ЧЛЕН 12

Корисникот не смее да приклучи друг корисник на својот приклучок, ниту својот приклучок да го продаде, односно отстапи на трето лице. Доколку се изврши промена на сопственоста на деловен простор, Корисникот е должен за промената веднаш да го извести КО. Во таков случај претплатникот е должен да ги измири сите обврски кон КО и доколку новиот сопственик сака да го користи услугите на КО се склучува нов Договор.

ЧЛЕН 13

КО е должен да обезбеди технички мерки за заштита на целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски празнења, кражба, виша сила и сл. При невреме (грмотевици) се препорачува мрежниот приклучок да биде извaден од приемникот. КО не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од трето лице или виша сила.

ПРОМЕНА НА УСЛОВИТЕ ОД ПРЕТПЛАТНИЧКИОТ ДОГОВОР

ЧЛЕН 14

КО може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот со јавно објавување на листа и ценовник на услуги. КО треба писмено да го извести Корисникот во рок не 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 Корисникот 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 Договорот доколку не се согласува со предложените промени, но тоа не го ослободува Корисникот од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски.

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ И РОК НА РАСКИНУВАЊЕ

ЧЛЕН 15

Овој Договор се склучува на неопределен временски рок.

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор, при што е должен да ги подмири сите обврски кои претходно ги има кон истиот

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 (тарифен 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

Во овој случај покрај 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.

Доколку обврските настанати по Договорот не се измирени, КО може да покрене постапка за присилна наплата на долгот. КО може да го раскине Договорот и поради ненавремено плаќање на обврските на корисникот кон КО, доколку Корисникот ја користи услугата спротивно од нејзината намена и условите содржани во овој Договор или други закони и прописи. Во случај на раскинување на Договорот сите финансиски обврски на претплатникот кон КО доспеваат веднаш. Во случај на раскинување на Договорот поради задоцнето плаќање,претплатникот не може да склучи нов Договор пред целосно да ги подмири обврските кон КО. КО може да го раскине Договорот еднострано како и со претходно известување на корисникот. Казнени пенали при раскинување на Договорот нема.

## ФОРМА И НАЧИН НА ИНФОРМИРАЊЕ И КОМУНИКАЦИЈА СО ПРЕТПЛАТНИЦИТЕ

Комуникацијата помеѓу КО и Корисникот (известување, фактура, друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма. Пишана форма може да биде доставена лично или по пошта.Може да се врши и во електронска форма, доколку КО има согласност од Корисникот.

## ПРИГОВОР И ЖАЛБИ

### ЧЛЕН 16

Корисникот има право на Приговор против одлуките или активностите на КО во врска со пристапот до или обезбедување на услуги. Приговорот до КО се поднесува во рок од 15 дена од денот на прием на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговор. КО по поднесениот Приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на Приговорот и за тоа писмено да го извести Корисникот. Известувањето треба да содржи детално образложение за причините за одбивање, односно прифаќање на Приговорот, како и упатство за правото на Корисникот да поднесе барање за заштита на своето право до Агенцијата. 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 КО не постапи по приговорот во рок од 15 дена, Корисникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесување на приговорот до КО. На Корисникот му се враќа износот на претплатата и се обештетува за услугите кои не се обезбедени на нивото на договорениот квалитет. Бројот на Агенцијата за електронски комуникации е **190.** Бројот за грижа за корисници на ВИНСАТ КАБЕЛ е **033 360 003** и **078 363 409**.

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 во определениот рок во фактурата-сметката.

## Враќање на парични средства

### ЧЛЕН 17

Операторот на претплатниците им ги враќа наплатените 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 надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од три часа,
- Во случај на престанок или на привремен прекин на обезбедувањето на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува 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 18

Во случај на спор по овој Договор ќе решава надлежниот суд во Виница.

### ЧЛЕН 19

Договорот се смета за 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

### ЧЛЕН 20

Договорот е составен во 2 (два) примероци, по еден за секој од договорните страни. Договорот стапува во сила со денот на неговото потпишување.

КОРИСНИК

__________

КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР
ВИНСАТ КАБЕЛ
__________

ПРИЛОГ 1

**Ценовник спрема тарифен модел:**

| Тип на пакет услуги | Рекламирана брзина (download - upload) | Минимална брзина (download/upload) | Цена (30 дена) |
|---|---|---|---|
| Пакет Extra | 10 Mbit/s – 10 Mbit/s | 5 Mbit/s – 5 Mbit/s | 320 денари |
| Пакет Default | 10 Mbit/s – 10 Mbit/s | 5 Mbit/s - 5 Mbit/s | 400 денари |
| Пакет Unlimited500 | 10 Mbit/s – 10 Mbit/s | 5 Mbit/s - 5 Mbit/s | 500 денари |
| Пакет Unlimited1000 | 20 Mbit/s – 20 Mbit/s | 10 Mbit/s - 10 Mbit/s | 1000 денари |
| Пакет Net | 10 Mbit/s – 10 Mbit/s | 5 Mbit/s - 5 Mbit/s | 500 денари |
| Пакет Net1000 | 10 Mbit/s – 10 Mbit/s | 5 Mbit/s - 5 Mbit/s | 1000 денари |
| Пакет Istibanja | 10 Mbit/s – 10 Mbit/s | 5 Mbit/s - 5 Mbit/s | 220 денари |

**Цена на почетно приклучување__________**
**Цена на опрема рутер __________**

КОРИСНИК

__________

КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР
ВИНСАТ КАБЕЛ

________________

Винсат Кабел ДООЕЛ Виница
ул. Маршал Тито бр.106/А
2310 Виница, Македонија
ЕДБ: 4005013503687
тел: +389 33 360 003
078 363 409

# Барање за засновање претплатнички договор

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Место:** | **Датум:** | **Бр. на договор:** | **Вработен:** |
| **Основни податоци за претплатникот :** | | | |
| НОВ ПРЕТПЛАТНИК | РЕАКТИВАЦИЈА | ФИЗИЧКО ЛИЦЕ | ПРАВНО ЛИЦЕ |
| Име и презиме/назив: | | | |
| Адреса од л. к./ седиште: | | | |
| Дејност: | Опис на дејноста: | | |
| Име на овластено лице/потписник: | | | |
| ЕМБГ: | Бр. на л. к.: | | |
| ЕДБ: | Жиро-сметка: | | |
| Контакт телефон: | E-mail адреса*: | | |
| Корисничко име: | Лозинка: | | |

*За било какви промени во врска со услугата, претплатникот се согласува да биде известен на e-mail адресата што ќе ја наведе.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Податоци за приложена документација (увид во):** | | | |
| Лична карта | Пасош | Возачка дозвола | Пензиски чек |
| Решение од централен регистар | Друго | | |

| | |
|---|---|
| **Основни податоци за договорот:** | |
| Тарифен модел: | Времетраење на договорот: |
| Еднократен надомест: | Месечен надомест: |
| Цена на опремата: | Според актуелниот ценовник на Операторот опремата не се наплаќа. |
| **Адреса за инсталирање на приклучок/услуга:** | **Адреса за достава на сметка/фактура:** |
| Улица и број: | Улица и број: |
| Место и општина: | Место и општина: |

| | | |
|---|---|---|
| **Опис на пакетот /услугата:** | **Потребна компјутерска конфигурација:** | |
| | CPU | Intel Pentium II 233 MHz |

Винсат Кабел ДООЕЛ Виница
ул. Маршал Тито бр.106/А
2310 Виница, Македонија
ЕДБ: 4005013503687
тел: +389 33 360 003
078 363 409

| | | |
|---|---|---|
| | Memory | 32 MB |
| | System OS | Windows Vista , XP, ME , 98 FE/SE,Win. 2000 |
| | Interface USB &Ethernet | USB port ,Ethernet 10/100 base- T |
| | Disc Drive | CD DiscDrive |

**Изјава за согласност:**

Моите лични податоци да бидат користени и обработувани од страна на ВИНСАТ КАБЕЛ ДООЕЛ, со цел известување за активирање на услугите, промоција на услугите, директен маркетинг, организација на промотивни кампањи, согласно Законот за заштита на лични податоци, Законот за електронски комуникации, подзаконските акти и позитивните законски прописи.

| | | |
|---|---|---|
| Сметката да ја добивам во електронска форма. | СЕ СОГЛАСУВАМ | НЕ СЕ СОГЛАСУВАМ |
| | СЕ СОГЛАСУВАМ | НЕ СЕ СОГЛАСУВАМ |

| Претплатник | Оператор |
|---|---|
| Име и презиме | Име и презиме |
| Потпис и печат | Потпис и печат |