

ДОГОВОР

за АДСЛ Интернет пристап

Склучен на ...2015г., помеѓу:

1. **АСЕКО СЕЕ ДООЕЛ Скопје**, ЕМБС 4293789, со седиште на ул. Народен Фронт 17, 1000 Скопје, застапуван од Управител Славчо Ангеловски, во понатамошниот текст **АСЕКО**

2..... со адреса/седиште .., ЕМБС..... ЕДБ....., застапувано од, со претплатнички број, основна дејност.... во понатамошниот текст **Корисник**

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

1.1. АСЕКО на Корисникот, согласно одредбите од овој Договор а врз основа на овластување добиено од Агенцијата за електронска комуникација, во рок од 10 дена по потпишување на овој Договор, ќе му обезбеди услуга широк појас на АДСЛ Интернет пристап (согласно Форма на информација за заштита на мрежна неутралност од Прилог 1 кон овој Договор), со минимална брзина и цена на услугата како што е прецизирано во овој Договор. Асеко не нуди, ниту обезбедува никаков друг вид на интернет услуги до Крајниот корисник.

Член 2

2.1. За извршената услуга, опишана во член 1 од овој Договор, АСЕКО има право да наплатува месечен или годишен надомест за услугата според ценовникот даден во прилог.

2.2 Во случај на месечен надомест фактурата за тековниот месец ќе се доставува најдоцна до 15 (петнаесеттиот) ден во месецот, со обврска за плаќање во рок од 8 дена по денот на приемот.

2.3. Во случај на годишен надомест, фактурата ќе биде доставена после пресметковниот период и ќе се плати најдоцна во рок од 30 (триесет) дена по доставувањето.

КВАЛИТЕТ И ДОСТАПНОСТ НА УСЛУГАТА

Член 3

3.1. АСЕКО има обврска да обезбеди квалитетна услуга и да одржува непрекинатата услуга опишана како што следи:

- Брзина за Download во пристапен дел: (12, 14 или 16) Mbps и брзина за Upload во пристапен дел: 1 Mbps. Притоа брзината кон надворешните Интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на АСЕКО.

- Неограничен Интернет сообраќај - upload/download
- Модеми кои се во сопственост на АССЕКО
- Преносна мрежна инфраструктура
- Рутер на користење за времетраење на договорот.

За користење на услугата Корисникот треба да поседува соодветна мрежна опрема чијшто приклучен терминал соодветствува на приклучниот терминал на Ethernet интерфејс-от на рутерот обезбеден од АССЕКО.

3.2. Доколку се појави прекин во услугата, Корисникот е должен да го пријави прекилот, по што АССЕКО е должен да го утврди локализира и отстрани прекилот најмногу во рок од 24 часа од пријавувањето.

3.3. Обврска на АССЕКО е да обезбеди непрекинатост и квалитет на услугата дефинирана во член 1 од овој Договор. АССЕКО гарантира квалитетно сервисно ниво со степен на гарантиран квалитет на сервисот од 99% оптимална конекција на годишно ниво (недостапен: 87,6 часа годишно).

3.4. Гарантираниот квалитет на услугата се однесува до мрежната приклучна точка на АССЕКО и не ја вклучува внатрешната инсталација на Корисникот за која АССЕКО не е одговорен.

3.5. Периодот на достапност на услугата се мери од моментот кога Корисникот ќе достави пријава за прекин до Службата за грижа за корисниците при АССЕКО, до моментот кога прекилот е отстранет од страна на АССЕКО, за што Корисникот е информиран.

Во случај на месечен надомест доколку од технички причини (не по вина на корисникот) дојде до потполн прекин на услугата подолго од 3 часа непрекинато во еден календарски месец, корисникот пропорционално се ослободува од плаќање на месечниот надомест за месецот во кој имало прекин. Износот ќе биде одбиен во наредната сметка на сите претплатници кај кои постоел прекин.

Во случај на годишен надомест доколку од технички причини (не по вина на корисникот) дојде до потполн прекин на услугата подолго од 3 часа непрекинато во еден календарски месец, корисникот пропорционално се ослободува од плаќање на месечниот надомест за месецот во кој имало прекин. Кумулативниот износ за ослободување од плаќање за сите 12 месеци ќе му биде вратен на корисникот по истекот на годишниот договор.

3.6. Извештај за достапност за Корисникот ќе се доставува на барање на Корисникот само преку e-mail.

Недостапност на услугата нема да се смета во следниве услови:

- недостапност или испад предизвикан од пречки во внатрешната инсталација на Корисникот, проблеми во напојната мрежа, апликации или системи во сопственост или користење на Корисникот
- испад на опремата во сопственост на АССЕКО која се наоѓа во просториите на Корисникот, а кој испад настанал поради неправилно користење на опремата од страна на Корисникот или од лица на кој тоа тој им го овозможил.
- недостапност или пречки предизвикани поради Denial of Service напади кон IP адресите на Корисникот.
- планиран и претходно најавен прекин на услугата од страна на АССЕКО, согласно позитивните правни прописи.

3.7.АССЕКО ќе ги врати веќе уплатените парични средства назад на Корисникот доколку за нив се утврди дека има основан приговор од страна на Корисникот и дека дошло до неправилна обработка на податоците кое довело до неосновано зголемување на износот на фактурата.

3.8.АССЕКО не сноси никаква одговорност за некавалитетна услуга или за евентуални загуби или промени на податоците во текот на преносот поради кои дошло поради:

- неправилно користење на опремата од страна на Корисникот;
- планирани промени или прекини за кои Корисникот е однапред известен;
- дејство на виша сила.

3.9.Службата за грижа за корисниците при АССЕКО може да се контактира на тел. бр. 02 32 48 000 или на е-маил адреса: fiapase@asseco-see.mk.

ПРОМЕНА НА ДОГОВОРНИ УСЛОВИ

Член 4

4.1.АССЕКО има обврска доколку планира измени во договорните услови, цени и тарифи и на обврските наведени во овој Договор, да го известува Корисникот најмалку 30 дена пред воведување на измените.

4.2.Известувањето ќе ги содржи поименично сите планирани измени на договорните услови, како и право на Корисникот да не ги прифати новите услови и од таа причина да го раскине договорот без последици.

4.3. Неизвестувањето за промена на цените и условите и раскинувањето на договорот, не го ослободува претплатникот од плаќање или исполнување на сите веќе доспееани обврски.

ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

Член 5

5.1.Корисникот има обврска :

- да се грижи за инсталираната опрема со внимание на добар стопанственик;
- да ги почитува упатствата за користење на опремата и услугата кои му се дадени од АССЕКО;
- да не ја поправа или ракува со опремата на начин кој би довел до нејзино оштетување.
- во случај на штета настаната како резултат на несоодветно чување на опремата, да ја надомести настанатата штета
- навремено да ја плаќа услугата кон АССЕКО, со запазување на крајните рокови по фактура;
- навремено, веднаш, да го известува АССЕКО за секој евентуален прекин или промена на квалитетот на услугата;
- да ја користи опремата и услугата предмет на овој Договор исклучиво за свои потреби и своето право на користење не може да отстапи на други корисници.

5.2. Корисникот е должен да ги обезбеди во целост експлоатационите услови за користење на корисничката опрема која ја инсталира АССЕКО, како што се:

- Максимален дозволен опсег на варирање на мрежниот напон од 187 V до 242 V;
- Приклучок на заземјување со отпорност помала од 0,5Ω.
- Приклучок на напојување со напони:
 - фаза-нула = 220 V
 - фаза-заземјување = 220 V
 - нула – заземјување = 0 V
- Работна температура (+5 - +45С°) и релативна влажност (5 - 85%);
- Опремата треба да биде сместена во простор во која има доволна циркулација на воздух

ПРАВО НА ПРИГОВОР

Член 6

6.1. Корисникот има право на приговор за некавалитетно извршување на услугата од АССЕКО.

6.2. Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот кога започнала причината на која се однесува приговорот. Приговорот се поднесува во задолжителна писмена форма и се доставува на адреса на АССЕКО:

АССЕКО СЕЕ ДООЕЛ, ул. Народен фронт бр.17 Скопје,
Тел. контакт..02 32 48 000.
Е-маил finance@asseco-see.mk.

6.3. АССЕКО има обврска да одлучи во рок од 15 дена по приемот на приговорот и да му одговори на Корисникот со писмено известување, со целосно образложение за прифаќање или одбивање на приговорот и задолжително напатствие за право на правен лек-заштита на правата на Корисникот со директно обраќање на Корисникот до Агенцијата за електронски комуникации во рок од 5 дена од добивање на одговорот од АССЕКО.

Агенцијата во рок од 8 дена од приемот на барањето за решавање спор ќе им понуди на страните можност да им посредува во решавањето на спорот. Страните треба на писмено да се согласат на посредништвото во рок од 5 дена од приемот на предлогот.

Доколку некоја од страните не прифати посредништво, Агенција може да го реши спорот на барање на другата страна или по службена должност, во рок од најмногу 4 месеци од денот на започнување на постапката, во согласност со одредбите од Законот за електронски комуникации и Законот за општа управна постапка. Доколку спорот не се реши на овој начин или на барање од некоја од страните, спорот ќе се решава пред надлежниот суд во Скопје.

6.4. Број на контакт центарот на АЕК е 190.

ЗАШТИТА НА ПОДАТОЦИ

Член 7

7.1. АССЕКО и Корисникот се обврзуваат сите податоци до кои ќе дојдат во текот на траење и исполнување на условите од овој Договор, да ги третираат и чуваат како деловна тајна, во текот на траење на овој Договор и 3 години после престанокот на Договорот.

7.2. АССЕКО и Корисникот се обврзуваат сите лични податоци до кои ќе дојдат во текот на траење на овој Договор да ги чуваат и заштитат согласно техничките и организациони мерки превземени согласно одредбите од Законот за лични податоци.

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ

Член 8

8.1. Овој договор се склучува на ограничен период од 12 месеци.

8.2. Договорот нема да се продолжи по автоматизам по истекот на договорениот рок.

8.3. Овој договор може да се продолжи со склучување на нов договор во писмена форма, под исти или нови договорни услови прифатливи за двете договорни страни.

8.4. Операторот ќе го потсети претплатникот за потребата од продолжување на договорот, во писмена форма, во рок од 30 дена пред датумот на истек на договорот.

ПРЕСТАНОК НА ДОГОВОРОТ

Член 9

9.1. Овој Договор престанува по истекот на времето за кое е склучен.

9.2. Овој Договор може да се раскине пред истекот на времето за кое е склучен на барање на било која Договорна страна доколку дојде до неисполнување на договорните обврски од било која страна, а по претходно писмено известување на другата страна најмалку 30 дена пред престанокот на Договорот.

9.3. Корисникот може да го раскине договорот во секое време, по претходно поднесено писмено барање до Ассеко. Договорот мора да биде раскинат најмногу во рок од 5 дена по поднесување на барањето.

9.4. АССЕКО може да го раскине договорот во случај на неплаќање на две последователни сметки од страна на Корисникот кој истите не ги намирал и после доставена опомена и има право да ги наплати заостанатите сметки со законска казнена камата.

9.5. Доколку дојде до еднострано раскинување на овој Договор од страна на Корисникот или доколку Договорот биде раскинат по вина на Корисникот

пред истекот на периодот за кој е склучен, Корисникот има обврска на АССЕКО да му ги надомести сите дотогаш доспелни а ненамирени обврски за кои е издадена сметка, направените трошоци за овозможување на услугата и трошоците за опремата.

Член 10

10.1. Сите евентуални недоразбирања и спорови, Договорните страни ќе се обидат да ги решат спогодбено.

10.2. Во случај на неможност за спогодба, спорот ќе го решава надлежниот Основен суд во Скопје.

Член 11

11.1. Овој Договор стапува на сила на денот на негово потпишување.

11.2. Договорните страни се согласни за сите измени и новонастанати услови да склучат нов договор во писмена форма.

Член 12

12.1. Овој договор е составен во два идентични примероци од кој по еден за секоја договорна страна.

За АССЕКО СЕЕ ДООЕЛ Скопје

КОРИСНИК

Управител
Славчо Ангеловски

ПРИЛОГ 1



Пакет со услуги



Минимална брзина

12 / 768
Mbit/s

широк појас на
АДСЛ Интернет пристап

по искористени 300 GB,
брзината се намалува
до 768 Kbps / 768 Kbps

2014/1