ДОГОВОР

за обезбедување на услуга за пренос на податоци и пристап на Интернет

Склучен во Калугерица на __xx . xx . xxxx__ помеѓу:

НАНЕ НЕТ ДООЕЛ с.Калуѓерица Радовиш, со седиште на ул.СРЕД СЕЛО бр.ББ КАЛУЃЕРИЦА со ЕДБ 4023011505230 (во понатомошен текст: "оператор") и

___________________________со ЕМБГ________________________со адреса________________________

(во понатамошен текст : "претплатник")

Член 1
Предмет на Догороворот

1.1 Со овој Договор се уредуваат правата и обврските на Операторот и Претплатникот за пренос на податоци во мрежата на Операторот пристап до Интернет со рекламирана брзина од 7Mbps downstream и 2Mbps upstream, со минимална брзина од 5Mbps downstream/ 1Mbps upstream и максимум брзина од 10Mbps downstream / 3Mbps upstream без месечен лимит на направениот собраќај (во понатамошниот текст: "услуга") за која Претплатникот се обврзува да плаќа месечен надомест од 500 (петстотини) денари со вклучен ДДВ од 18%. Брзината кон надворешните Интернет содржини може да се разликува од наведените брзини во претплатничкиот Договор заради фактори кој влијаат надвор од мрежата на давателот на услуга.

1.2 Претплатникот што сака да се приклучи на мрежата на Операторот поднесува Барање за приклучок. Доколку Операторот има техничка можност за обезбедување на бараните услугипо извршеното почетно поврзување и инсталирање на претплатничка опрема кај Претплатникот во рок не подолог од 7 (седум) дена од поднесувањето на Барањето за приклучок. Правата и обврските на договорените страни што произлегуват од оваој Договор почнуваат да важат од денот на потпишувањето на овој Договор.

1.3 Овој Договор се склучува со времетраење од 12 (дванаесет) месеци.

Член 2
Права и обврски на Операторот

2.1 Операторот се обврзува да обезбеди квалитетна и редовна услуга Најмалку 99% од времето и 12 (дванаесет) часовна техничка подршка за Претплатникот при користењето на услугата во период од 08:00 до 20:00 часот во било кој ден од месецот на телефон 078/760-601, почнувајќи од датумот на склучување на Договорот. Техничка подршка се однесува на делот на опремата на Операторот од точката на поврзување со опремата на Претплатникот. Операторот е обврзан да дава техничка подршка во внатрешната мрежа на Претплатникот. Операторот се обврзува да пристапи кон остранување на пријавена пречка во рок од 24 часа.

2.2 Операторот се обврзува да обезбеди содветна претплатничка опрема со цел да го овозможи користењето на услугата и за тоа да му наплати на Претплатникот еднократни инсталаци трошоци во износ од 250 (двеста и педесет) денари со пресметан ДДВ од 18%. Операторот гарантира за исправноста на претплатничката опрема, при претпоставка за правилно користење и оддржување на истата од страна на Претплатникот. Претплатничката опрема останува во сопственост на Операторот.

2.3 Операторот е должен да му даде упатства на Претплатникот за правилно функционирање на услугата и не превзема одговорност за квалитетот на услугата доколку Претплатникот не ги обезбедил потребните предуслови за правилно функционирање на услугата, односно соодветна хардверска конфигурација минимум Пентиим 4 процесор и графичка карта со 512 MB RAM, оперативен систем минимум Windows XP, мерки на антивирусна заштита, квалитетно напојување со струја и прописно заземјување на електричната инсталација
2.4 Операторот е должен да обезбеди неповредливост и заштита на тајноста на податоците на Претплатникот што се пренесуваат преку неговата мрежа, како и безбедност и интегритет на функционирањето на услугата во рамките на неговите технички можности. Операторот има законска обврска по барање на надлежните државни органи да им достави податоци за сообраќајот на Претплатникот кога тоа е потребно заради откривање или спречување на кривично дело, заради водење на кривична постапка или кога тоа го бараат интересите на безбедноста и одбраната на Р.Македонија.
2.5 Операторот има обврска да му достави на Претплатникот фактура за услугата за тековниот месец најдоцна до 10-ти во тековниот месец. Операторот има право да го оневозможи пристапот до услугата, доколку Претплатникот не ги почитува одредбите од овој договор или не ја плати месечната претплата најдоцна до 20-ти во тековниот месец, за што предвремено ќе го извести Претплатникот со е-маил на адреса , на која Претплатникот се согласува да прима службени пораки од Операторот кој се обврзува да не ја дава е-маил адресата на Претплатникот на трети лица како и да праќа спам пораки. Операторот го задржува правото да му пресмета законска камата на Претплатникот за секое ненавремено плаќање, која камата ќе биде вклучена во фактурата за следниот месец.
2.6 Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот (известување, фактура, друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма.
2.7 Пишаната форма, може да биде доставена на еден од следниве начини:

- со предавање од страна на оператор/ претплатник лично и
- по пошта.

2.8 Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку операторот има согласност од претплатникот зана писменото во електронска форма, вклучително и е-маиладреса преку која ќе се врши доставата.

Член 3
Права и обврски на претплатникот

3.1 Согласно одредбите од овој Договор , Претплатникот има право на квалитетна услуга од Операторот , информации за цените и условите за користење на услугата , како и да побара и да добие техничка подршка во врска со користење на услугата.
3.2 Има право да депонира паричен износ како аванс на жиро сметка од која ќе се црпат средста за подмирување на обврските за плаќање на месечната сметка кон операторот.
3.3 Да му биде овозможено од стана на операторот начин на проверка и следење на вистинската и минималната брзина на интернет услугата.
3.4 да биде информиран во пишана форма за сите предложени измени во условите наведени во претплатничкиот договор во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измените како и право дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

3.5 Да има пристап до Ценовник.

3.6 Да го раскине претплатничкиот договор со операторот, пред истекот на договорениот период, по сопствено барање заради неисполнување на обврските на операторот предвидени со претплатничкиот договор.

3.7 За користење на услугата , Претплатникот е должен редовно да ја плаќа месечната претплата за типот на услугата наведена во овој договор. Претплатникот е должен да ја плати месечната претплата на Операторот за тековниот месец најдоцна до 20-ти во тековниот месец. Плаќањето ке се врши на жиро сметка на Операторот наведена во фактурата и ќе се се смета за извршена на датата на уплатата.

3.8 Претплатникот е одговорен за тековното одржување и правилно функционирање на претплатничката опрема со цел непречено користење на услугата.

3.9 Претплатникот и по раскинување 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.

3.10 При раскинува 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.

Член 4
Промени на вид и карактеристики на услугата и право на приговор на Претплатникот

4.1 Во согласност со своите деловни планови и технички развој, Операторот има право да ги промени техничките карактеристики на мрежата и услугата, со цел да обезбеди подобар квалитет на услугата и/или да обезбеди нови услуги. Согласно пазарните услови и својата деловна политика, Операторот има право да ја промени цената и техничките карактеристики на мрежата и услугата, како и други услови од овој договор за што претходно писмено ќе го извести Претплатникот во рок од 30 (триесет) дена пред промените. Доколку Претплатникот писмено не го извести Операторот дека го раскинува Договорот во рок од 30 (триесет) дена од најавата за промени, се смета дека Претплатникот се согласил со новите услови. Доколку Претплатникот не се согласува со промените има право да го раскине овој Договор без никакви последици за него.

4.2. Претплатникот има право да поднесе писмен приговор до Операторот против одлуките или активностите на Давателот на услуга со пристап, обезбедување или промена на услугата во рок од 15 (петнаесет) дена од приемот на одлуката односно од започнувањето на активностите и да добие писмен одговор од Операторот во рок од 15 (петнаесет) дена од денот на приемот на приговорот. Доклку приговорот се однесува за висина на сметка, Претплатникот е должен да ја плати само месечната претплата до датумот наведен во сметката. Доколку Претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 (петнаесет) дена од приемот на одлуката до Агенцијата за електронски комуникации да достави барање за решавање на спор. Доколку операторот не постапи по приговорот во рок, претплатникот има право до Агенцијата да достави барање за решавање на спор во рок од 35 дена од денот на поднесување на приговор до операторот.
На бројот 190 Контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации претплатникот може да се информира за своите права и обврски.

4.3 Во согласност со своите потреби Претплатникот има право да побара промена на видот и карактеристиките на услугата за што ќе поднесе писмено барање до Операторот најмалку 15 (петнаесет) дена пред истекот на тековниот месец. Согласно своите технички можности и капацитети Операторот е должен писмено да му одговори на Претплатникот во рок од 5 (пет) дена од приемот на барањето. За било каква промена на видот и карактеристиките на услугата, Операторот и Претплатникот се обврзуваат да склучат Анекс на овој договор во кој ќе бидат наведени датата од која ќе се воведат измените како и новата цена и карактеристики на услугата и кој Анекс ќе се третира како составен дел од овој Договор.

Член 5
Виша сила

5.1 Користењето на услугата може да биде нарушено поради дејство на Виша сила. Виша сила претставува настан независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или предвиди и поради кое исполнувањето на правата и обврските од Договорот станале отежнати или невозможни, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни непогоди и катастофи, општествени настани (штрајк, немири, војни), акти на јавната власт, нарушувања во функционирањето на системот.
5.2 За времетраењето на настан на виша сила сите права и обврски помеѓу Операторот и Претплатникот регулирани во овој договор се ставаат во мирување, и тоа од моментот кога почнал настанот, па сè до неговото завршување како и секој прекин на услугата подолг од три часа за што Претплатникот има право да побара и добие соодветен надомест во вид на делумно намалување (рабат) на износот на фактурата за месечната претплата за следниот месец.

Член 6
Важност на Договорот

6.1 Во рок не пократок од 30 (триесет) дена пред истекот на важноста на овој Договор, Операторот писмено ќе го извести Претплатникот дека Договорот му завршува, по што Претплатникот може слободно да го продолжи или раскине Договорот.

Член 7
Раскинување на Договорот

7.1 Двете договорени страни можат спогодбено да го раскинат Договорот во секое време.
7.2 Во било кој случај пред раскинувањето на Договорот , Претплатникот е должен да ги намири сите доспеани обврски за плаќање за кои е издадена фактура од Операторот.
7.3 Операторот има право еднострано да го раскине Договорот (но пред тоа писмено го извести претплатникот во рок од 10 (десет) дена пред прекинот на услугата):

-во случај кога Претплатникот ја користи услугата спротивно на законските одредби и норми и/или спротивно на одредбите од овој Договор.

7.4 Претплатникот има право еднострано да го раскине Договорот и побара обештетување ако Операторот не ја обезбедува услугата согласно одредбите од овој Договор со поднесување на писмено барање:

- кога Операторот не е во можност да ја обезбедува услугата согласно договорните обврски

7.5 Операторот може да го раскине претплатничкиот договор, особено:

- 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;
- доколку операторот не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од три месеци.

7.6 Операторот не смее да одбие раскинување на договор по барање на претплатник
7.7 Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање.
7.8 За раскинување на договорот по барање на претплатникот пред истекот на важноста на истиот, операторот има право да пресмета пенал за предвремено раскинување на договорот.

Член 8
Враќање на парични средства

Операторот треба на претплатниците да им ги врати 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.
- 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 9
Завршни Одредби

9.1 За нерегулираното со овој договор се применуват одредбите од Законот за облигазиони односи.

9.2 Договорените страни ке се обидат спогодбено да ги решат сите спорови што ќе произлезат од овој договор , а во спротивни за истите решава општинскиот суд во Радовиш.

9.3 Договорот се склучува во 2 (два)идентични примероци , по 1 (еден) за двете страни

Рекламирана брзина	**XXX/XXX**
	Mbit/s

Пакет со XXXXX услуги

[redacted]

30 Mbit/s

[redacted]

Минимална Брзина	**XXX/XXX**
	Mbit/s

-Услуги и апликаци во рамки на интернет пристап кои можат да се користат со овој договор се сите оние услуги кои функционират на интернет мрежата и кои се во склад со предвидените брзини на одбраниот пакет (пример Skype, Viber, Youtube, E-mail, Torrents итн).

-По надминување на договорениот трансфер , давателот на услугата го задржува правото да ја намали дефинираната брзина на 512/512 Kbps.
-При ненавремено плаќање на обврските по месечната фактура, давателот на услугата го задржува правото да ја намали дефинираната брзина на 512/512Kbps, што корисникот не го ослободува од обврска за тој месец (важи само за пакети за договори за определено време).
-При ненавремено плаќање на обврските по месечната фактура, давателот на услугата нема да ја испорачува дефиниранаат интернет услуга која (важи само за пакети со договор на неопределено време).

-Брзината на интернет пристапот е незагарантирана и истата може да зависи од повеќе фактори како што се: брзината на web страната на која се пристапува, оптовареноста на интернет мрежата, конфигурацијата на компјутерот, и други фактори, па според тоа брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кој блијаат надвор од мрежата на операторот.
-КО со цел за транспарентна проверка на моменталната брзина на интернет услугата на претплатникот му предлага да ја користи веб страната www.speedtest.net со одбирање на сервер за тестирање лоциран во Радовиш
-Давателот на услугата не врши никакво модификување или обликување на собраќајот насочен према клиентите.

Корисник

Оператор

____________________ МП ____________________