



Анговска  
27.02.2018

27.02.2018

Ут-бр. 1605-109

До  
Агенција за електронски комуникации

Подносител: Друштво за телекомуникациски инженеринг АКТОН Дооел – Скопје со адреса на ул.Беласица бр.2, Скопје,  
со ЕМБС: 5956447, застапувано од  
Виктор Ристески

Преку:

Адвокатска канцеларија „Марковска & Андревски“ од Скопје, Адвокат Мирјана  
Марковска - Андревски, ул. Орце Николов  
бр.75, Скопје, e-mail: [advokati@m-a.mk](mailto:advokati@m-a.mk) бр. на  
диг.Сертификат 57- F8-B3-25

**Предмет: БАРАЊЕ ЗА ОДОБРУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР**

Почитувани,

Постапувајќи по вашето известување од 21.02.2018 година за дополнување на договорот за користење на Актон интернет симетричен пристап во прилог на ова писмено ви го доставуваме Договорот ревидиран согласно вашите напатствија.

Ве молиме решението да го доставите до Адвокатската канцеларија  
Марковска Андревски.

Скопје, 22.02.2018

Адвокат  
Мирјана Марковска Андревски



# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 010  
Факс: +389 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

## ДОГОВОР ЗА КОРИСТЕЊЕ НА АКТОН ИНТЕРНЕТ СИМЕТРИЧЕН ПРИСТАП

Склучен на ден \_\_\_\_\_ со бр. \_\_\_\_\_ помеѓу:

1. Друштво за телекомуникациски инженеринг “АКТОН” д.о.о.е.л. - Скопје, ул. Беласица бр. 2, Македонија, со ЕМБС бр.5956447, (ИСП – во понатамошниот текст наречен: **Давател на услугата**) со електронска пошта *info@akton.com.mk*, застапувано од Виктор Ристески, управител на компанијата,
2. \_\_\_\_\_, со ЕМБС бр. \_\_\_\_\_ со електронска пошта \_\_\_\_\_ (во понатамошниот текст: Претплатник), застапувано од \_\_\_\_\_, управител на компанијата од другата страна.

### I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

#### Член 1

Предмет на овој договор е уредување на правата и обврските помеѓу договорните страни за користење на услугата интернет симетричен пристап, која Давателот на услугата му ја дава на претплатникот, согласно уредно поднесено Барање за користење на услугата од страна на претплатникот и општи услови за користење на услугата (во понатамошниот текст: општи услови).

Минималната брзина на интернет врската ќе биде \_\_\_\_\_ Mbps, рекламираната брзина на интернет врската ќе биде \_\_\_\_\_ Mbps и вистинската брзина на интернет врската ќе биде \_\_\_\_\_ Mbps.



# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ

Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија

Тел: +389 (0)2 3298 010

Факс: +389 (0)2 3298 011

E-mail: info@akton.com.mk

www.akton.com.mk

## II. ЦЕНИ

### Член 2

Цената на услугата вклучува еднократен надоместок за почетно приклучување (активација) и месечен надоместок за интернет врската.

Евентуалните дополнителни услуги ќе се тарифираат согласно објавениот ценовник од страна на Давателот на услугата. Ценовникот е воедно даден и во прилог на овој договор.

| Пакет | Времетраење на договорот | Еднократен надомест | Месечен надомест |
|-------|--------------------------|---------------------|------------------|
|       |                          |                     |                  |
|       |                          |                     |                  |
|       |                          |                     |                  |

\*Цената е без пресметан ДДВ од 18%.

### Член 3

Давателот на услугата ќе издава фактури на претплатникот на месечно ниво.

Рокот за плаќање по издадена фактура е петнаесет (15) дена од доставата на фактура.

Рокот за плаќање на еднократниот надоместок за инсталирање на опремата е петнаесет (15) дена по потпишувањето на договорот.

За времетраење на договорот Претплатникот е должен редовно да го плаќа договорениот месечен надомест за користење на договорените услуги независно од обемот на користење на услугите кои се предмет на овој договор.

Во случај на задоцнување со плаќање, претплатникот е должен да плати законска казнена камата од денот кога паднал во задоцнување до денот кога е извршена уплатата.

Во случај на приговор на фактура истиот претплатникот го доставува до давателот на услугата по mail или по пошта. Доколку претплатникот има основан приговор

# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 010  
Факс: +389 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

за утврдена неточна обработка на податоци или погрешна пресметка која резултира со зголемен износ на месечна фактура, има право на поврат на паричните средства во висина на погрешно пресметаниот износ на месечната претплата. Фактурата за првиот нареден месец по основаниот приговор ќе биде намалена за соодветниот зголемен износ. Доколку нема следен месец, тогаш разликата ќе му биде вратена на корисникот.

Давателот на услугата во фактурата задолжително ќе го наведе контакт бројот на службата за Грижа на корисници.

### III. ПРАВА И ДОЛЖНОСТИ ПО ДОГОВОРОТ

#### Член 4

Доколку претплатникот користи опрема сопственост на давателот на услугата, истиот е должен веднаш по склучување на договорот да изврши уплата на еднократниот надоместок за приклучок и да дозволи пристап во своите простории заради монтирање на опремата. Давателот на услугата од своја страна е должен да превземе техничко спремање и безбедни услови за конекција на корисниците кон мрежата, во рок од 3 дена по потпишувањето на овој договор.

Рокот од став 1 може да биде пролонгиран во случај на виша сила, непредвидливи технички проблеми или корисничките збиднувања за превземаните одговорности.

Давателот на услугата во рок од 15 дена од денот на склучувањето на договорот, ќе го поврзе претплатникот на Интернет преку Ethernet порта.

#### Член 5

Доколку претплатникот користи своја опрема истиот е должен да обезбеди пристап заради нејзино конфигурирање со интернет врската.

Доколку претплатникот ја прима услугата од давателот преку своја опрема, тогаш ограничувањата во пристапот и/или користењето на услугите причинети поради проблеми на страната на горната опрема се третираат како вина на претплатникот.

#### Член 6

Достапноста на услугата (интернет врската) изнесува 99.5% на месечно ниво.



# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 010  
Факс: +389 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

Во зависност од достапноста на услугата претплатникот добива сервисни кредити и тоа:

- недостапност помала од 30 мин под месечното ниво на достапност од 99.5%
  - сервисен кредит од 4% за месецот кога се случила недостапноста
- недостапност од 30 мин до 3 часа под месечното ниво на достапност од 99.5% - сервисен кредит од 10% за месецот кога се случила недостапноста
- недостапност од 3 часа до 7 часа под месечното ниво на достапност од 99.5%
  - сервисен кредит од 15% за месецот кога се случила недостапноста
- недостапност поголема од 7 часа под месечното ниво на достапност од 99.5%
  - сервисен кредит од 25% за месецот кога се случила недостапноста

Во сервисни кредити не се сметаат најавените планирани прекини на мрежата на Актон комуникации најмалку 7 дена однапред и најмногу еднаш во месецот. Секогаш кога е тоа можно, Актон ќе ги извршува планираните прекини по 00:00 часот кога интензитетот на сообраќајот е најмал.

Услов за добивање на сервисни кредити за месецот кога се случила недостапноста е соодветна пријава на претплатникот преку електронска пошта:  
[customer.support@akton.com.mk](mailto:customer.support@akton.com.mk)

## Член 7

### Давателот на услугата е должен да:

- обезбеди пристап и активирање на услугата согласно утврдениот рок во овој договор;
- обезбеди квалитетна и непрекината услуга со договорената брзина на интернет врската;
- организира служба за грижа на корисници;
- да спроведе постапка по приговор;
- не ја исклучи интернет врската додека трае постапката по приговор на претплатникот;
- ги отстрани пречките кои делумно или целосно ја попречиле интернет врската во време и на начин што го овозможуваат техничките можности на давателот на услугата,

# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 010  
Факс: +389 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

- не го попречува претплатникот во пристапот до апликации кои би се сметале за конкурентни во однос на дејноста на давателот на услугите (принцип на мрежна неутралност).
- побара согласност од претплатникот доколку има намера да доставува рекламен материјал, спамови и сл.
- побара согласност од претплатникот доколку има намера да ограничи пристап до некои апликации.
- на барање на претплатникот да овозможи преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во исто или на друго нумерациско подрачје на операторот
- на барање на претплатникот да овозможи пренос на правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите
- на барање на претплатникот да овозможи мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во текот на календарската година во траење не подолго од 3 месеци, при што претплатничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување.

## Давателот на услугата го известува претплатникот дека:

- давателот на услугата не обезбедува пристап до служби за итни повици,
- давателот на услугата не обработува лични податоци заради изработка на телефонски именици и телефонски служби,
- доколку претплатникот смета дека давателот на услугата постапува спротивно на Законот за електронски комуникации може да се јави на телефонскиот број 190 во контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации.
- претплатникот е самиот одговорен за содржините кои ќе ги превзема од Интернет мрежата и дека секој ризик во смисла на вируси и сл. не е одговорност на давателот.

## Член 8

Процедурата за утврдување на квалитетот на услугата од аспект на брзина на интернет врска се состои во користењето на speed test апликација подржана од македонски сервер.



# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 010  
Факс: +389 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

## Член 9

Давателот на услугата може без согласност од претплатникот привремено да го ограничи или прекине пристапот кон јавните комуникациски услуги:

- доколку тоа е потребно заради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до завршување на работите или отстранување на пречките;
- доколку се утврдат технички пречки или недостатоци на Корисничката терминална опрема или инсталации, до отстранување на овие пречки, односно недостатоци;
- доколку претплатникот не ја плати фактурата за користење на услугите до датумот за плаќање определен во фактурата, а по претходно писмено известување. Ова не се однесува кога е поднесен приговор за износот на фактурата;
- ако претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема или инсталации, до извршување на прегледот;
- доколку услугата се користи за цели спротивни на законот или други прописи, констатирано од страна на надлежен орган;
- доколку услугата се користи спротивно на условите од овој договор.

За сите горенаведени дејствија кои давателот може да ги предвиди е должен да го извести претплатникот најмалку 2 (два) дена однапред, додека за дејствијата кои не може да ги предвиди штом е во можност. Во овој случај давателот на услуга нема да биде одговорен за било каква директна или индиректна штета евентуално причинета на претплатникот поврзана со изгубена добивка и сл.

## Член 10

Давателот на услугата е единствен сопственик на опремата а претплатникот се обврзува со опремата да се однесува како добар домаќин и доколку настане штета, уништување или кражба претплатникот е должен да ја надомести вредноста на опремата.

Претплатникот е должен да ја врати опремата кај давателот на услугата во исправна состојба во рок од 3 денови по истекот на договорот или при негово предвремено раскинување, за што операторот издава пишан документ.

Давателот на услугата не е одговорен за оштетувања направени од неадекватно, нерегуларно и несоодветно користење на опремата од страна на претплатникот. Исто така, Давателот на услугата не е одговорен за оштетување или фабричка



# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ

Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија

Тел: +389 (0)2 3298 010

Факс: +389 (0)2 3298 011

E-mail: info@akton.com.mk

www.akton.com.mk

грешка од софтверска или хардверска природа на терминалната опрема и кои не се во негов опсег.

## Член 11

Во услови на Виша сила која времено го попречува исполнувањето на договорните обврски никој не е одговорен спрема другиот за настанатите последици. По престанокот на Вишата сила договорот останува на сила, а по заемна согласност може и да се раскине.

Во услови на Виша сила која доведува до целосна невозможност на исполнување на договорните обврски се гаси договорот во целост.

## IV. ГРИЖА ЗА КОРИСНИЦИ И ПОСТАПКА ПО ПРИГОВОР

### Член 12

Давателот има формирано Служба за грижа на корисници.

Службата работи 24/7 и истата претплатникот може да ја добие на тел: 02/3 298 657. Одговорно лице во Службата е Александар Спасовски.

Претплатникот е должен веднаш да ги пријави сите дефекти на сервисот во Службата по телефон, mail или по пошта.

Давателот на услугата по пријава за дефект или грешка веднаш е должен да одговори по пријавата.

### Член 13

Службата за грижа на корисници е одговорно Тело кај давателот на услуги кое постапува по поднесен приговор.

Приговорот се поднесува во рок од 15 дена сметано од настанот кој е предмет на приговор по телефон, по mail или по писмен пат на адреса на ул.Беласица бр.2 1000, Скопје.

По приговорот давателот е должен да одлучи во рок не подолг од 15 дена сметано од денот на прием на приговорот.



# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 010  
Факс: +389 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

Одговорот по приговор се доставува до претплатникот по mail или по пошта. Во приговорот давателот на услуга задолжително дава образложение за донесената одлука.

Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, истиот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации. Доколку давателот на услугата не постапи по приговорот, претплатникот има право во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот, да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации. Агенцијата, е должна да го реши спорот во најкраток временски рок, а најдоцна во рок од четири месеци од денот на започнување на постапката за решавање на спор, освен во исклучителни околности кога истиот може да биде продолжен.

Ако претплатникот, во случај на основан приговор, не бил во можност да ја користи услугата за период подолго од 3 последователни часа во еден месец, месечната сума пропорционално ќе се намали за времето поминато во прекин, но попустот неможе да изнесува повеќе од износот на месечната претплата. Во случај на прекини или намалена достапност на сервисот, секој од нив мора да биде пријавен на Давателот на услугата. Во случај на прифаќање на приговорот од страна на Давателот на услугата, и намалување на месечната претплата, попустот ќе биде означен на фактурата, и ќе биде вкалиуриран во фактурата за следниот месец.

## V. Одржување на мрежа

### Член 14

Во случај на планиран прекин на сервисот поради одржување на мрежата, Давателот треба да испрати предвремено известување до претплатникот најмалку 2 дена пред планираниот прекин.

### Член 15

Претплатникот има обврска:

- да ги користи комуникациските услуги за сопствени потреби и согласно нивната намена, да не вознемира други корисници, да не дава комуникациски услуги на други лица со надомест и да не ги користи за цели спротивни на законите и овој договор;
- писмено да го извести Давателот на услугата за секоја промена на податоците на претплатничкиот договор, кои се неопходни за непречно доставување на известувања или фактури;

# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ  
Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 010  
Факс: +389 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

- да го почитува секое упатство или соопштение дадено од страна на Давателот на услугата во врска со користењето на јавните комуникациски услуги;
- да ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уредите инсталацијата и мрежата предизвикани по негова вина;
- да не ги открива неговите лични кодирани податоци (шифри, лозинки, броеви и сл.) на трети лица. За штетите настанати поради откривање на личните кодирани податоци по негова вина лично е одговорен;
- навремено да го извести давателот за промена на негов личен податок кој е од значење за договорниот однос.

## VI. ИЗМЕНИ НА ДОГОВОРОТ

### Член 16

Давателот на услугите е должен измените на договорот да ги најави по писмен пат најмалку 30 дена пред планираното нивно имплементирање.

Предложените измени ќе се сметаат за прифатени доколку претплатникот се согласи со истите по писмен пат.

Доколку претплатникот не ги прифати предложените измени во тој случај секоја странка има право да го раскине договорот.

### Член 17

Давателот на услугата има право да го исклучи претплатникот поради заостанат долг доколку претплатникот не ја плати фактурата за користење на услугите до датумот утврден во фактурата со претходно писмено известување 2 (два) дена однапред.

Претплатникот ќе биде повторно приклучен од страна на давателот на услугата по уплата на заостанатиот долг, при што истиот е должен да му плати на давателот на услугата надомест за повторно приклучување.



# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ

Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија

Тел: +389 (0)2 3298 010

Факс: +389 (0)2 3298 011

E-mail: info@akton.com.mk

www.akton.com.mk

## VII. РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ

### Член 18

Претплатникот може да го раскине овој договор, во секое време по претходно доставено писмено барање за раскинување на договорот.

Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање.

Во секој случај, претплатникот ќе ги сноси сите обврски што произлегуваат од овој договор.

Доколку договорот е склучен на задолжително времетраење, при раскинување на договорот од страна на претплатникот операторот ќе му наплати на претплатникот казнени пенали.

Давателот на услугата има право еднострано да го раскине договорот пред истекот на периодот за кој е склучен во случај на:

- Повреда на условите наведени во договорот
- ненавремено исполнување на обврските за плаќање од страна на претплатникот
- Судска одлука со која претплатникот се брише од соодветен регистар,
- стечај, ликвидација доколку правото на користење не е пренесено на друго лице во рок од 15 дена
- смрт на претплатникот, доколку правото на користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок од 6 месеци
- Неможност за испорачување на услугите поради виша сила во времетраење подолго од 3 месеци

### Член 19

Доколку договорот се раскинува пред истекот на договорениот рок по вина на корисникот на услугата давателот на услугата има право да бара наплата на целиот преостанат износ од договорот.

## VIII. ДАВАТЕЛ НА УСЛУГАТА – ОДГОВОРНОСТ ЗА ШТЕТА

### Член 20

Било која штета на сметка на претплатникот од страна на Давателот на услугата, вклучувајќи штети настанати од слаби перформанси, грешки, невнимание, исклучување, губење на податоци, доцнења, неуспешност за поврзување итн., є на



# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг дооел  
Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија  
Тел: +389 (0)2 3298 010  
Факс: +389 (0)2 3298 011  
E-mail: info@akton.com.mk  
www.akton.com.mk

товар на Давателот на услугата, но е ограничена на износот на месечната претплата која се плаќа на Давателот на услугата од страна на Корисникот.

## IX. КОРИСНИК – ОДГОВОРНОСТ ЗА ШТЕТА

### Член 21

Максималната одговорност на претплатникот според овој договор ќе биде ограничена на месечната претплата која се плаќа на Давателот на услугата од страна на претплатникот.

## X. ОСТАНАТИ ОДРЕДБИ

### Член 22

Взаемната комуникација или известувања на страните за сите работи поврзани со реализацијата на овој договор во прв ред ќе се одвива на mail адресите оставени во овој договор, а не е исклучена комуникација по пошта и телефон.

### Член 23

Овој договор се склучува на времетраење од \_\_\_\_\_ месеци. Продолжувањето на договорот може да се регулира со соодветни анекси.

### Член 24

Страните ќе ги решаваат сите спорови кои произлегуваат од овој договор со взајемна дискусија. Доколку взајемно прифатливо решение не е возможно, тогаш надлежен суд за решавање на спорот е Основниот суд Скопје 2 Скопје.

Правото на судска заштита согласно Законот за електронски комуникации, претплатникот ќе го оствари пред Управниот суд на РМ.

Агенцијата за електронски комуникации на Република Македонија е независно регулаторно тело пред кое претплатникот може да ги оствари своите права поврзани со реализацијата на овој договор.



# Akton

communications

Друштво за телекомуникациски инженеринг ДООЕЛ

Ул. Беласица бр. 2 1000 Скопје, Македонија

Тел: +389 (0)2 3298 010

Факс: +389 (0)2 3298 011

E-mail: info@akton.com.mk

www.akton.com.mk

## Член 25

Овој Договор е склучен во два (2) идентични примероци, по еден (1) примерок за секоја страна.

Потписници:

Давател на Услуга

Претплатник

---

22.02.2018, година



Прилог 7 – Форма на информацијата од операторите заради заштита на мрежната неутралност

|  |                    |                 |
|--|--------------------|-----------------|
|   | Рекламирана брзина | xx/xx<br>Mbit/s |
| Пакет со X услуги  |                    |                 |
| 2 Mbit/s   |                    |                 |
| 12 Mbit/s  |                    |                 |
| 30 Mbit/s  |                    |                 |
| 100 Mbit/s   |                    |                 |
| Минимална брзина   |                    | xx/xx<br>Mbit/s |
| Со овој претплатнички договор можат да се користат сите услуги и апликации кои се достапни на глобалната интернет мрежа  |                    |                 |
| <p>Операторот не врши обликување на интернет сообраќајот и достапот до сите услуги и апликации кои што се достапни на глобалната интернет мрежа го пренесува транспарентно до претплатникот.</p> <p>Ограничување на пристапот може да настане по утврдување на загрозување на интегритетот на мрежата предизвикан од дејства на претплатникот, на барање на надлежен орган и доколку претплатникот навремено не ги плаќа обврските по овој договор</p> |                    |                 |
| <p>Операторот не врши модифицирање и обликување на интернет сообраќајот. Во секој момент претплатникот може да ја провери пристапната брзина преку веб страната <a href="http://www.speedtest.net">www.speedtest.net</a> со одирање на сервер во Скопје</p>  |                    |                 |

