Аниовска
11/04/2018

11.04.2018

Уп1-бр 1605-270

ДОГОВОР
за обезбедување на услуга за Интернет пристап
склучен во _____ на _____ год.
помеѓу
САН ВАЈРЛЕСС доо Скопје, со седиште на ул. Прашка бр. 86а, 1000 Скопје
(во понатамошниот текст: "давател на услуга")и
_____, со адреса на живеење на _____,
ЕМБГ _____ (во понатамошниот текст: "претплатник")

Член 1
Предмет на Договорот

1.1 Со овој договор се уредуваат правата и обврските на давателот на услугата и претплатникот на услугата за Интернет пристап,со карактеристики наведени во овој договор.

Член 2
Права и обврски на давателот на услугата

2.1 Давателот на услугата се обврзува да му овозможи на претплатникот услуга за Интернет пристап согласно законот за електронските комуникации ,(во натамошен текст:Законот) и Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации, (во натамошниот текст:Правилникот)

2.2 Давателот на услугата е должен да му ја обезбеди услугата на претплатникот во рок од 15 дена од датумот на поднесување на барањето за обезбедување на услугата.

2.3 Давателот на услугата ги утврдува цените за услугите во ценовник кој ќе му овозможи на претплатникот пред да започне со користењето на услугите да биде запознаен со износот кој што може да му биде наплатен.Ценовникот треба да содржи јасна информација дека цената на месечниот надомест, остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги/пакети што претплатникот ги користи ќе бидат пропорционални со деновите на користење, за услуги што се наплатуваат по времетраење

2.4 Доколку е потребно, за соодветен надомест од 100 денари месечно, давателот на услугата ќе обезбеди корисничка опрема и нејзина инсталација со цел да го овозможи користењето на услугата. Корисничката опрема сопственост на давателот на услуги и претплатникот нема право сам или преку трети лица да интервенира на или ракува со истата на начин што може да ја оштети или го оневозможи користењето на услугата. Доколку претплатникот или третото лице ја оттуѓи корисничката опрема или пак предизвика нејзина нефункционалност, се обврзува да плати соодветен надомест од 3000 денари за направената штета или извршената интервенција, утврдена од страна на давателот на услугата. Претплатникот може да ја купи корисничката опрема однапред по цена од 3000 денари или 3500 денари,во зависност дали користи опрема од 2,4 гигахерци или од 5 гигахерци.

2.5 Давателот на услугата треба на претплатникот да му достави бесплатно информација за искористеноста на одредени поволности за во врска со обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети.

2.6 Давателот на услугата има обврска да обезбеди на своите корисници,по нивно барање начин за проверка и следење на вистинската брзина, како и да им обезбеди информации за условите кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации.

2.7 Давателот на услугата не превзема одговорност за квалитетот на услугата доколку претплатникот не ги обезбедил потребните предуслови за правилно функционирање на услугата, односно соодветна, исправна и функционална компјутерска конфигурација и оперативен систем (со процесор 1.60 гигахерци и Рам меморија од минимум 2 гигабајти)согласно упатствата на давателот на услугата.

2.8 Давателот на услугата ќе обезбеди неповредливост и заштита на тајноста на податоците што се пренесуваат преку неговата мрежа, како и сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци.

2.9 Давателот на услугата има право да го оневозможи пристапот до услугата доколку претплатникот не ги почитува одредбите од овој договор или во случај на неовластена употреба на корисничкото име и лозинката од страна на трети лица. Давателот на услугата ќе го извести претплатникот за тоа во писмена форма.

2.10 Давателот на услугата има обврска да овозможи преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот по претходно поднесено писмено барање од претплатникот.Доколку преселувањето технички не е можно ќе го извести за тоа претплатникот и ќе му овозможи претплатничкиот договор да го раскине согласно условите во договорот или пак да го отстапи на друго лице,согласно условите во Договорот.

За преселување на приклучокот претплатникот плаќа трошоци за инсталирање.

2.11 Давателот на услугата има право да го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги,што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење.Невообичаено и ненадејно зголемување на износот на користење на одделни услуги се смета доколку износот надмине најмалку два пати поголем износ од просечниот износ што претплатникот го платил во последните три месеци за постојните,односно два пати поголем износ од претплатата во последниот месец за нови претплатници.

2.12 Давателот на услугата не превзема одговорност за каков било непосакуван сообраќај и/или каква било штета причинета кај претплатникот или трети лица што настанала како последица на невнимателно, несоодветно или незаконско користење на услугата од страна на претплатникот или пак непочитување на одредбите од овој договор.

2.13 Давателот на услугата има обврска бесплатно да го предупреди претплатникот во случај на невообичаени или прекумерно направени трошоци за услугата

2.14 Согласно пазарните услови и својата деловна политика, давателот на услугата има право да ги промени цените на услугите, начинот на тарифирање и другите услови од овој договор за што претходно ќе го извести претплатникот во рок од 30 дена пред воведувањето на промените. Известувањето е во писмена форма. Доколку претплатникот писмено не го извести давателот на услугата дека го раскинува Договорот во рок од 30 дена, се смета дека претплатникот се согласил со новите услови.

2.15 Давателот на услугата комуницира со претплатникот или со лице кое има полномошно издадено од претплатникот, доколку претплатникот е физичко лице, со законскиот застапник на претплатникот или со лице вработено кај претплатникот кое за таа цел е овластено со печат и потис од одговорното лице на претплатникот, доколку претплатникот е правно лице, во продажните салони на Давателот на услугата или овластените правни лица од Давателот на услугата.

Член 3
Права и обврски на претплатникот

3.1 Согласно одредбите од овој договор, претплатникот добива квалитетна услуга за Интернет пристап од давателот на услуга, информации за цените и условите за користење на услугата, како и соодветна техничка поддршка во врска со користењето на услугата.
3.2 Претплатникот е должен да ги користи електронските комуникациски услуги,предмет на претплатничкиот договор, во рок,начин,цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор,Законот за елктронските комуникации и прописите донесени врз негова основа.

3.3 Претплатникот има право да биде информиран,во пишана форма,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.

3.4 Претплатникот има право да добие бесплатна детална сметка

3.5 Претплатникот има право да добие информација за искористеноста за обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителниот пакет.

3.6 Претплатникот има право да му се овозможи активирање,деактивирање и користење на основни и дополнителни услуги,на негово барање,при што давателот на услугата е должен да обезбеди доказ за активирањето/деактивирањето.

3.7 Претплатникот има право на негово барање да го пренесе правото на претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите од договорот.

3.8 Претплатникот има право да му биде овозможено до страна на давателот на услугата начин на проверка и следење на вистинската брзина, на негово барање.

3.9 За извршениот приклучок на услугата за Интернет пристап, претплатникот е должен да плати еднократен надомест согласно тековниот ценовник на давателот на услугата.

3.10 За користењето на услугата, претплатникот е должен редовно да ја плаќа месечната претплата утврдена во член 2.1.На претплатникот му се доставува сметката(фактурата) за месечна претплата до 10 – от ден во месецот и истата е должен да ја плати до 15 – от ден во наредниот месец.

3.11. Во случај на непримање на сметката или фактурата претплатникот е должен да се информира во службата за грижа на корисници (072/076/078 277 002) на давателот на услугата и да побара изготвување на истата. Непримањето на сметката или фактурата не го ослободува претплатникот од обврската да го плати долгот на време.

3.12 Претплатникот е должен да ја користи услугата за свои потреби, односно не смее да ја користи услугата за цели спротивни на законските одредби и норми и/или да ја споделува услугата со други физички или правни лица.

3.13 Претплатникот е должен да ги чува во тајност и со должно внимание корисничкото име и лозинка што ќе ги добие за користење на услугата и да не дозволи нивна неовластена употреба од страна на трети лица.

3.14 Претплатникот е должен веднаш да го извести давателот на услуга во случај на неовластена употреба на корисничкото име и лозинка од страна на трети лица.

3.15 Претплатникот е должен да го извести давателот на услуга за каква било промена на името, адресата, правниот назив или статусот во рок од 5 дена од промената.

3.16 Претплатникот има право на негово барање да му мирува претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од три месеци при што претплатничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување.

3.17 Претплатникот има право да добие информација за искористеноста за обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакет.

3.18 Претплатникот има право да му бидат вратени наплатените парични средства во следниве случаи:

-во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуга доколку прекинот трае подолго од три часа;

-во други случаи на основан приговор и/или усвоено барање за решавање на спор поднесено од претплатникот;

-во случај на престанок на обезбедување на услугата не по вина на претплатникот.

3.19 Претплатникот има обврска да депонира паричен износ на средства како аванс и/или гаранција, на барање на Давателот на услугата, а особено по исклучување заради доцнење или неможност за плаќање, при склучување на претплатнички договор од времен карактер, при склучување на претплатнички договор со претплатник кој не е државјанин на Република Македонија или со претплатник кој нема соодветен доказ за платежна способност.

3.20 Доколку претплатникот смета дека му се повредени правата согласно Договорот истото може да го пријави на бројот 190 во контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации на Р. Македонија.

3.21 Претплатникот може да даде согласност за достава на писменото во електронска форма,вклучително и емаил адресата преку која ќе се врши доставата.

3.22 Претплатникот дава согласност за добивање на информации за цели на директен маркетинг.

Член 4
Приговор и тужба

4.1Претплатник има право до Давателот на услугата да поднесе приговор во врска со обезбедувањето на услугите, приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга, приговор за квалитетот на обезбедената услуга, како и приговор поради повреда на одредбите од склучениот договор за приклучок и користење на јавна комуникациска мрежа и/или јавно достапни електронски комуникациски услуги во согласност со член 120 од Законот за електронските комуникации.

4.2 Приговорот се поднесува во пишана форма.

4.3 Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.

4.4 Во случај на поднесен приговор во врска со износот на сметката, се до решавањето на спорот, претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката.

4.5 Давателот на услугата по поднесениот приговор треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го извести претплатникот .

4.6 Доставата на приговор и одговор на приговор поднесен до Давателот на услугата се врши на еден од следниве начини:

- со предавање лично од претплатникот во официјални продажни места на Давателот на услугата и од страна на Давателот на услугата лично на претплатникот;
- по пошта со препорачана пратка;
- по електронски пат доколку Давателот на услугата има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма.

4.7 Доколку давателот на услугата не постапи по приговорот во рокот од 15 дена, претплатникот има право да достави барање за решавање на спор пред Агенцијата за електронски комуникации во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до давателот на услугата.

4.8 Доколку претплатникот не е задоволен од одговорот на приговор од давателот на услугата,тој има право да достави барање за решавање на спор пред Агенцијата за електронски комуникации во рок од 15 дена од денот на приемот на одговорот на приговорот од давателот на услугата.

Член 5
Виша сила

5.1 Користењето на услугата може да биде прекинато поради дејство на Виша сила.

5.2 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 настани, општествени настани (штрајк, немири, војни), акти на јавната власт, нарушувања во функционирањето на системот.

5.3 За времетраењето на настан на Виша сила, сите права и обврски помеѓу давателот на услугата и претплатникот регулирани во овој Договор се стават во мирување, и тоа од моментот кога почнал настанот, па се до неговото завршување.

Член 6
Важност на Договорот

6.1 Овој договор се склучува со времетраење од 1 (една) година.

6.2 Договорот стапува во сила со денот на неговото потпишување од двете договорни страни,а обврските за плаќање на месечната претплата,како и другите надоместоци за користење на услугата започнуваат од денот на активирање на услугата.

6.3 Давателот на услугата во рок не пократок од 30 дена пред истекот на времетраењето на Договорот треба писмено да го извести претплатникот дека претплатничкиот договор престанува да важи поради истекот на неговото времетраење.

Член 7
Раскинување на Договорот

7.1 Двете договорни страни можат спогодбено да го раскинат Договорот во секое време.

7.2 Давателот на услугата има право предвремено да го раскине Договорот:

- во случај кога претплатникот ја користи услугата спротивно на законските одредби и норми и/или спротивно на одредбите од овој Договор,
- кога давателот на услугата не е во можност да ја обезбедува услугата согласно договорните обврски,

7.3 Давателот на услугата има обврска да го раскине претплатничкиот договор со претплатникот, пред истекот на договорениот период, по барање на претплатник заради неисполнување на обврските на Давателот на услугата предвидени во претплатничкиот договор, без плаќање на казнени пенали.

7.4 Претплатникот има право да го раскине претплатничкиот договор со давателот на услугата,пред истекот на договорениот период, по сопствено барање заради неисполнување на обврските на давателот на услугата, во согласност со член 20 од Правилникот.

7.5 Претплатникот на услугата има право предвремено да го раскине Договорот:
- во случај кога давателот на услугата по сопствена вина не е во состојба да обезбеди квалитетно и непречено користење на услугата, а по претходно доставен писмен приговор за квалитетот на услугата,
- во случај кога давателот на услугата нема да ја овозможи и активира услугата во рок од 15 дена по извршената уплата и по реализирањето на сите потребни технички услови од страна на претплатникот (соодветно конфигурирана опрема и обезбеден непречен и безбеден пристап до местото на инсталација).

7.6 Доколку претплатничкиот договор се склучува со задолжително времетраење согласно членот 107 став (9) од Законот за електронските комуникации, претплатникот може да го раскине истиот без да му бидат наплатени казнени пенали за предвремено раскинување на договорот, само во случај кога Давателот на услугата не ги исполнува обврските предвидени во претплатничкиот договор во врска со обезбедувањето на услугата со ниво на квалитет пропишан со подзаконскиот пропис за параметри за квалитет на јавните комуникациски услуги, констатирано од Агенцијата за електронски комуникации. Во овој случај барањето за раскинување на претплатничкиот договор треба да содржи и причини за предвремено раскинување на претплатничкиот договор.
7.7 При раскинување на претплатничкиот договор, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на Давателот на услугата во исправна состојба, која ја утврдува операторот при преземањето на средствата, за што Давателот на услугата издава пишан документ
7.8 Претплатникот има право едностранo и предвремено да го раскине Договорот со претходно писмено известување до давателот на услугата.Датумот на раскинување на договорот 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.
- да плати дополнителен надомест од 2.000 денари со вклучен ДДВ за предвремемо раскинување на Договорот,
- да плати надомест од 1.000 денари со вклучен ДДВ за деинсталација на услугата и опремата.

Член 8
Завршни одредби

8.1 За се она што не е регулирано со овој Договор се применуваат одредбите од Законот за облигациони односи.

8.2 Договорените страни ќе се обидат спогодбено да ги решат сите спорови што ќе произлезат од овој Договор, а во спротивно за истите ќе решава Основниот суд Скопје.

8.3 Договорот се склучува во 2 истоветни примероци, по 1 (еден) за претплатникот и давателот на услуга.

За давателот на услуга

_____

За претплатникот

_____

Прилог 1- Карактеристики на пакетот предмет на овој договор

Назив на Интернет пост – пејд пакет _____

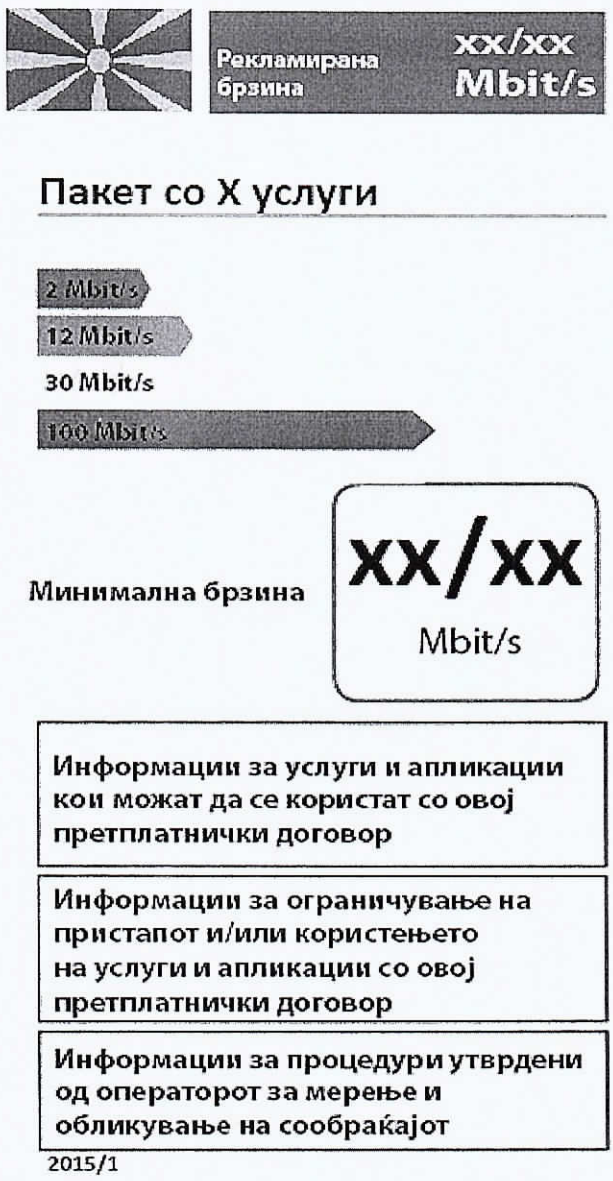
- Еднократен надомест за инсталација (со вклучен ДДВ):_____денари
- Месечна претплата за пакет (со вклучен ДДВ):_____ денари
- Вклучен интернет сообраќај:_____MB/_____GB
- Месечна претплата за изнајмување на корисничка опрема(со вклучен ДДВ):____денари
- Рекламирана брзина на интернет пристап(Download/upload)_____Mbps
- Минимална брзина на интернет пристап (Download/upload) _____Mbps
- Брзина на интернет пристап по надминување на вклучениот месечен сообраќај (Download/upload)_____Mbps

- Корисничка опрема
  - NS2 Loco,NS Loco M2 _____денари (со вклучен ДДВ)
  - NS5 Loco,NS Loco M5,MikroTik SXT ____денари (со вклучен ДДВ)
  - NS2 _____ денари (со бклучен ДДВ)

Прилог 2-Корисничка подршка

- Контакт броеви:
  - 072/076/078 277 002
- Време на одстранување на пречка: 48 часа

Прилог 3 – Форма на информацијата од операторите заради заштита на мрежната неутралност



Прилог 4 – Согласности од претплатникот _____, со адреса на живеење на _____.

- Согласност за надминување на депонирани средства во при пејд сметка (ДА/НЕ)_____
- Согласност за достава на писменото во електронска форма,вклучително и емаил адресата преку која се врши доставата(ДА/НЕ)_____
- Согласност за наплата на заостанат долг при следното надополнување на pre-paid сметка(ДА/НЕ)_____
- Согласност за добивање на информации за цели на директен маркетинг(ДА/НЕ)_____

За претплатникот

_____