

АИНОВСКА  
10/04/2018



Благој Давков 3, 1000 Скопје, Македонија Тел/Факс: 389 2 3290-156 Емаил: info@mol.com.mk

Дата: 05.04.2018

До: Агенција за електронски комуникации на Република Македонија

Предмет: Решение УП1-број 1605-296 по однос на услогласување на стандарден претплатнички договор

10.04.2018

УП1-бр. 1605-296

Почитувани,

Согласно доставеното решение УП1-број 1605-296 од АЕК на РМ и назначените пропусти и неусогласности на претплатничкиот договор со најновите измени на правилникот на АЕК од Декември 2017та година во прилог Ви го доставуваме корегираниот договорот со направени сите посочени измени на претплатничкиот договор назначени во решението УП1-број 1605-296 од АЕК на РМ. Дописот и договорот во прилог го доставуваме во рамки на назначениот рок од 10 дена по прием на решението.

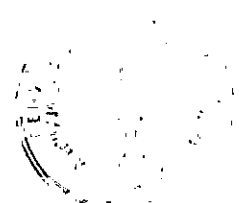
Со Почит,

Александар Поповски

Управител

МОЛ Комуникации

Мобил: +389 78 24 55 50



# ДОГОВОР

за Интернет симетричен пристап

Помеѓу :

1. Друштво за компјутерски услуги МОЛ КОМУНИКАЦИИ ДООЕЛ Скопје со седиште на улица Благој Давков 3, Скопје, со ЕМБС 5630207 и ЕДБ 4030002441161 застапувано преку управител Александар Поповски од Скопје, со живеалиште на ул.Раде Кончар бр.10, со ЕМБГ 0510972450012(во понатамошниот текст: давател на услугата), и
2. \_\_\_\_\_ од \_\_\_\_\_, со седиште/живеалиште на Бул/ул. \_\_\_\_\_ „ \_\_\_\_\_ бр. \_\_\_\_\_, со ЕМБГ/ЕМБС \_\_\_\_\_, ЕДБ \_\_\_\_\_

(во понатамошниот текст претплатник), .

## Член 1

Предмет на овој Договор е уредувањето на меѓусебните права и обврски на давателот на услугата и претплатникот на услугата.

Целта на Договорот е засновање претплатнички однос за обезбедување Интернет услуга дефинирана во Прилог 1.

## Член 2

Претплатникот на услугата има право да ја користи основната услуга дефинирана во Прилог 1 од овој Договор за целото време на траење на Договорот.

Претплатникот на услугата има право и можност да добива 24 часовна поддршка за разрешување на проблеми поврзани со услугата на телефонскиот број: 02/3290156, 078-24-55-51 или на адресата на е-пошта mol@mol.com.mk.

Претплатникот може да поднесе приговор до давателот во врска со достапноста на услугата на телефонскиот број од став 2 од овој член, на адреса на е-пошта од став 2 од овој член или писмено на адресата на давателот на услугата.

## Член 3

Претплатникот има обврска, за телекомуникациската услугата дефинирана во прилог 1 да плаќа месечен надомест во износ од \_\_\_\_\_ денари без ддв.

Доколку претплатникот користи опрема сопственост на давателот на услугата тогаш тој се обврзува да се однесува како добар стопанственик кон истата. Опремата која претплатникот ја користи е наведена во Прилог 1 на овој Договор.

Претплатникот на услугата е должен во рок од 5 работни дена да го известува давателот на услугата ако настани промена на името, адресата и другите податоци од идентификациона природа.

Претплатникот на услугата се обврзува телекомуникациската услуга предмет на овој договор да ја користи за сопствени потреби и намени кои не се спротивни на законот за електронски комуникации или на друг закон или пропис. Да не ја дава телекомуникациската услуга предмет на овој договор на други лица со надомест. Да се придржува на условите на овој Договор.

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 електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа.

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

#### Член 4

Давателот на услугата се обврзува:

- Да обезбеди пристап за претплатникот до телекомуникациската мрежа во рок од 5 работни дена, по извршената уплата, ако тоа е применливо, и по реализацијата на сите потребни технички предуслови од страна на претплатникот.
- По започнувањето на користење на услугата дефинирана во прилог 1 давателот на услугите се обврзува да овозможи достапност на услугата 98% на месечно ниво.
- Претплатникот има право на приговор до давателот против одлуките или активностите на давателот на услуги во врска со пристапот до или обезбедување на услуги.
- Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.
- Во случај на поднесен приговор до давателот во врска со износот на сметката, се до донесувањето на конечна одлука, претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката во било кое продажно место на давателот на услуги или други достапни начини за плаќање од страна на давателот на услуги.
- Давателот на услуги по поднесениот приговор до давателот треба да одлучи во рок од 15 дена од денот на приемот на приговорот и за тоа писмено да го извести претплатникот. Известувањето треба да содржи детално образложение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот, како и упатство за правото на претплатникот да поднесе барање за заштита на своето право до Агенцијата. Кон известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршената техничка контрола и сл).
- 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 давателот на услуги не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот 3 од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до давателот на услуги.
- Претплатникот за заштита на своите права може да се информира на бројот 190 на контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации.
- Да ја следи политиката на цени на телекомуникацискиот пазар и доколку дојде до намалување на истите, за претплатникот ќе обезбеди поголем пренос на податоци и поголем капацитет од моментот при склучување на овој Договор или ќе направи нови погодности за претплатникот договорно.
- Да гарантира сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци и заштита од повреда на личниот интегритет, што произлегува од регистрирањето информации за претплатниците преку обработка на податоци, освен во случаи предвидени со закон.
- да преземе технички мерки со кои ќе се заштити целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски празнења, кражба, виша сила и слично.
- детална сметка, без надоместок, за сите видови на комуникациски услуги, што ги користел претплатникот, без приказ на поединечни податоци, а по барање на претплатникот и со приказ на поединечните податоци за сите видови комуникациски услуги (сите реализирани разговори, испратени СМС/ММС-и и реализиран интернет сообраќај), во рок од пет работни дена од приемот на барањето.
- бесплатно известување дека поволностите во врска со обем на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети се искористени и после искористувањето ќе започне наплата на истите.
- Давателот 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
- да ги обезбедува електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа

- да овозможи на барање на претплатникот мирување на 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;
- на барање на претплатникот давателот на услуга е должен да го пренесе правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите од договорот.
- претплатникот може со писмено барање до давателот на услуга да побара преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на давателот на услуга.
- 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, согласно членот 17 став (7) од правилник на АЕК;

#### Член 5

Договорот се склучува со задолжително времетраење од 24 месеци.

#### Член 6

Обврските од договорот со задолжително времетраење, несмеат да бидат продолжени по автоматизам по истекот на иницијално договорениот временски период. Давателот на услуги во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење од договорот треба да го извести претплатникот дека му истекува истиот, доколку има промена на тарифниот модел на претплатникот или доколку претплатникот останува без услугата.

Активирањето и деактивирањето на основните и дополнителните услуги од страна на давателот, а по барање на претплатникот, се врши на еден од следните начини, во зависност од видот на услугата:

- со потпишување на соодветен формулар во пишана на форма (барање, анекс кон договор);
- со повикување на соодветен телефонски број за таа намена (аудио запис);
- со испраќање на СМС порака на соодветен телефонски број за таа намена;
- со повикување на соодветен УСДД код за таа намена; преку посебна веб страница на Давателот наменета за активирање и деактивирање на услуги самостојно од страна на претплатникот кој претходно побарал пристап до таа веб страна или на друг начин достапен на претплатникот, пропишан во општите услови на давателот.

Надоместокот за користење на дополнителните услуги кои што не се бесплатни ќе биде фактуриран и вклучен во редовната месечна фактура од страна на давателот.

#### Член 7

Месечната претплата за телекомуникациската услуга, дефинирана во Прилог 1 на овој Договор, ќе биде издадена најдоцна до 10тиот ден од месецот а претплатникот на услугата е должен да ја плати најдоцна 15 дена по прием на сметката од давателот на услугата.

Давателот на услуга најдоцна 30 дена по започнување на користење на услугата е должен да достави сметка до претплатникот на услугата.

Во случај на неплаќање или ненавремено плаќање на месечниот надоместок за услугите согласно став 1 од овој член давателот ќе достави опомена за заостанатиот долг. Доколку во рок од 5 работни дена по приемот на опомената претплатникот на услугата не го плати заостанатиот долг давателот на услугата ќе започне да пресметува законска затезна камата на заостанатиот долг се до денот на целосното подмирување на основниот долг заедно со каматата и претплатникот ќе биде исклучен од мрежата.

Доколку целокупниот долг, основниот и каматата, не е подмирен во рок од 14 работни дена од прием на опомената за заостанат долг давателот го задржува правото да предвременно го раскине договорот. Во случај на предвременно раскинување на договорот како резултат на неплаќање давателот ќе достави фактура со казна за претплатникот за предвременно раскинување на договорот во износ од 1000 ЕУР пресметано според средниот курс на народна банка но не помал од 60,000 денари. Доколку претплатникот не го подмири овој долг во рок од

7 дена давателот има право износот да го побарува по судски пат со вклучена затезна законска камата.

#### Член 8

Претплатникот може да го раскине договорот, со претходно писмено известување кон давателот на услугата доколку се исполнети условите од Член 11 на овој договор. Давателот на услугата ќе го реализира раскинувањето во рок од 5 дена по доставување на барањето доколку сите услови се исполнети согласно овој договор. Претплатникот е должен да ги подмири сите обврски за плаќање кои ги има кон давателот на услугата до денот на раскинување на договорот за кои има издадено сметка. При раскинување на договорот од страна на претплатникот согласно условите од Член 11 претплатникот има право на враќање на 50% од еднократниот трошок на инсталација и подесување на опремата.



Доставата на приговор и одговор на приговор поднесен до давателот се врши на еден од следниве начини:

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

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 предвременно раскинување на договорот, само во случај кога давателот 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.

#### Член 9

- Давателот на услуги може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот.
- Давателот на услуги треба да го извести претплатникот во рок кој не може да биде 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 претплатникот 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 претплатничкиот договор, доколку не се согласува со предложените измени.
- Доколку давателот на услуги не постапи во согласност со став (3) од овој член, тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

#### Член 10

Давателот на услуги ќе ги врати паричните средства на претплатниците во следните случаи:

- во случај на привремен прекин на претплатничката линија од сообраќај поради пречки на линијата, давателот на услуги врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги (доколку претплатникот ги има намирено своите долгови) за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во функција, доколку прекилот трае подолго од 3 часа. Износот ќе биде одбиен во наредната сметка на сите претплатници кај кои постоел прекин, без тоа да биде побарано од страна на претплатниците за фиксна комуникациска мрежа, а по основано барање на претплатниците за мобилна комуникациска мрежа,
- во други случаи на основан приговор и/или усвоено барање за решавање на спор поднесено од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкalkулирана 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, давателот на услуги 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

Претплатникот може да го раскине договорот доколку:

- Давателот на услугата не е во состојба да обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услугата, а по прегодно доставен писмен приговор до давателот на услуга за квалитетот на услугата при што наводите во приговорот ќе бидат споредувани со мониторингот на линијата помеѓу давателот на услугата и претплатникот.
- Доколку мониторингот на давателот на услугата и податоците од претплатникот се поистоветуваат и доколку заеднички аргументирано се докаже дека недостатокот, кој е причина за барањето за раскинување на договорот, тогаш претплатникот ќе биде ослободен од плаќањето на предвидените пенали во овој договор.
- Давателот на услугата не овозможи пристап до интернет во рок од 5 работни дена, по извршената уплата и по завршувањето на сите подготвителни технички работи од страна на претплатникот на услугата.
- Претплатникот на услугата има право да го раскине договорот во случај достапноста на линијата да е помала од 95% во еден месец или ако е помала од 98% континуирано во период од 3 последователни месеци.
- При раскинување на претплатничкиот договор, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на давателот на услуга во исправна состојба, која јаутврдува давателот на услуга при преземањето на средствата.

Давателот на услугата може да го раскине договорот доколку:

- Настапило неисполнување на договорните обврски од страна на претплатникот.
- Давателот на услугата не е во можност да обезбеди услуга поради дејство на Виша сила подолго од 1 (еден) месец.
- Настапило било каква злоупотреба на услугата од страна на претплатникот и при ваква злоупотреба претплатникот ќе биде исклучен во рок од 24 часа.

## Член 12

Давателот на услугата и претплатникот на услугата се согласни ни една договорна страна да не биде одговорна кон другата за губиток, штета, повреда или неизвршување на одредбите на овој договор кои се предизвикани со дејство на Виша сила.

Под Виша сила се подразбира настан независен од вољата на договорните страни, а чие настанување не може да се спречи или предвиди и поради кое исполнувањето на обврските од договорот станало отежнато или оневозможено, вклучувајќи но не и ограничувајќи се на природни настани, општествени настани, акти на јавна власт, нарушувања во функционирањето на системот.

За време на Виша сила сите права и обврски по овој договор мируваат. Давателот на услугата не сноси никаква одговорност кон претплатникот поради прекини на неговите услуги поради Виша сила.

Во случај да договорните обврски мора да се одложат поради Виша сила повеќе од 1(еден) месец, договорните страни ќе договорат нови услови за исполнување на договорот.

## Член 13

За сите настанати спорови кои ќе настанат по овој Договор, договорените страни ќе ги решаваат спогодбено. Доколку договорените страни не ги решат настанатите спорови од овој Договор, за решавање на истите е надлежен Основен суд Скопје 2 Скопје.

## Член 14

Договорот стапува во сила на денот на активирањето на услугата од кога почнува да течат и обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите надоместоци за користење на услугата.

Договорот е склучен во 4 (четири) еднообразни примероци по 2 (два) за секоја од договорните страни.



• Договорни страни:

давател на услуга

---

преплатник на услуга

---

Управител

---





# Прилог 1

Договорни страни:

Давател на услуга					
Седиште					
Контакт Лице					
Е-mail адреса					
Контакт телефон					
Корисник на услуга					
седиште					
адреса на поврзувањето					
адреса за достава на фактури					
сметка					
депонент на					
единствен даночен број					
матичен број					
контакт лице					
e-mail адреса					
контакт телефон					
Вид на услуга					
Брзина на симнување податоци (Брзина на download)	_____ Мблс *				
Брзина на качување податоци (Брзина на upload)	_____ Мблс *				
Месечен пренос на податоци количина					
Број на статички IP адреси					
Заштита					
Телефонска поддршка					
Начин на поврзување					
Ограничувања при користење на услугата					
Времетраење на договорот	24 месеци				
Цена на услугата согласно Член 3 од договорот					
Еднократен трошок на инсталација и подесување на опремата					
Опрема дадена на користење					
Вредност на опрема дадена на користење					
Се согласувам за вклучување на личните податоци и кон од нив ќе бидат вклучени во телефонски именици и телефонски служби за информации и за цели на директен маркетинг	<table border="1"> <tr> <td>ДА</td> <td>НЕ</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Податоци кој може да бидат вклучени:</td> </tr> </table>	ДА	НЕ	Податоци кој може да бидат вклучени:	
ДА	НЕ				
Податоци кој може да бидат вклучени:					

• Во цената не е пресметан ДДВ.

\* Брзината кои надворешните содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кон влијаат надвор од мрежата на давателот. Вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која давателот му ја обезбедува на претплатникот во тек на 24 часа во денот и истата е мерлив параметар што се проверува со постапка за мерење

давател на услуга

претплатник на услуга

Управител