12.04.19

12-04.2019

УП1-бр.1605-126

ICT network

ДОГОВОР

за обезбедување на услуга за Интернет пристап

склучен во ________________ на __________________ год. помеѓу:
ИЦТ-НЕТ ДООЕЛ, со седиште на ул. 8 Септември бр 2, 1250 Дебар (давател на услуга) и

____, со адреса на живеење на

____,

ЕМБГ/ЕДБ ___________________________ (во понатамошниот текст: „корисник")

Корисникот е согласен / не е согласен меѓусебната комуникација со операторот да се одвива по електронски пат на следнава електронска пошта на корисникот ___________________________

Член 1
Предмет на Договорот

1.1 Со овој договор се уредуваат правата и обврските на давателот на услугата и корисникот на услугата за Интернет пристап.

Член 2
Права и обврски на давателот на услуга

2.1 Давателот на услугата се обврзува да му овозможи на корисникот услуга за Интернет пристап, односно јавна услуга за пренос на податоци преку мрежа согласно Правилникот за видот и содржината на податоците и информациите за општите услови во однос на пристапот и користењето на јавните комуникациски услуги кои ги објавуват операторите и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации , Законот за електронски комуникации,закон за заштита на лични податоци,закон за податоците во електронски облик и електронски потпис , и законот за заштита на потрошувачите во понатамошниот текст: услуга,

со пост-пејд пакет ______________________ со месечна претплата од _____________ денари без вклучен ДДВ (во понатамошниот текст: услугата), во согласност со условите дефинирани во овој договор и Анексот кон овој договор кој претставува негов составен дел.

2.2 Давателот на услугата е должен да му ја обезбеди на корисникот услугата во рок од 10 дена од датумот на поднесување на барањето за обезбедување на услугата.

2.3 Доколку е потребно, давателот на услугата ќе обезбеди соодветна корисничка опрема со цел да го овозможи користењето на услугата. Корисничката опрема е сопственост на давателот на услуги и корисникот 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 корисникот или третото лице ја оштети или отуѓи корисничката опремата или пак предизвика нејзина нефункционалност, се обврзува да плати соодветен надомест за направената штета или извршената интервенција, утврдена од страна на давателот на услугата. По престанок или раскинување на договорот, давателот на услугите ја деинсталира и повлекува својата корисничка опрема за што операторот издава писмен документ. Корисникот може да ја купи корисничката опрема однапред.

2.4 За времетраењето на овој договор, давателот на услугата е должен да обезбеди квалитетна и редовна услуга и соодветна техничка поддршка за корисникот што се однесува на користењето на услугата.

2.5 Давателот на услугата не презема одговорност за квалитетот на услугата доколку корисникот не ги обезбедил потребните предуслови за правилно функционирање на услугата, односно соодветна, исправна и функционална компјутерска конфигурација и оперативен систем согласно упатствата на корисникот.

2.6 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 на корисникот во рамките на техничките можности.

2.7 Давателот на услугата има право да го оневозможи пристапот до услугата, доколку корисникот 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 услугите соодветно ќе го извести корисникот за тоа.

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

2.9 Во согласност со своите деловни планови и технички развој, давателот на услугата 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.

2.10 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 писмено ќе го

извести корисникот во рок од 30 дена пред воведувањето на промените. Известувањето ќе ги содржи сите предложени измени во условите наведени во Договорот, а корисникот има право во рок од 30 дена од денот на известувањето, без последици да го раскине Договорот, доколку не се согласува со предложените измени. Доколку давателот на услуги не постапи во согласност со овој став, тоа не го ослободува корисникот од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во Договорот.

Член 3
Права и обврски на корисникот

3.1 Согласно одредбите од овој договор, корисникот 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 За користењето на услугата, корисникот е должен редовно да ја плаќа месечната претплата утврдена во член 2.1. Корисникот е должен да ја плати месечната претплата за тековнист месец до 15-от календарски ден од истиот месец.

3.3 На корисникот му се доставува сметка за месечната претплата, односно фактура за извршената уплата до 10-от ден од месецот за кој се однесува сметката. Во случај на непримање на сметката или фактурата корисникот е должен да се информира во службата за грижа на корисници на давателот на услугата и да побара изготвување на истата. Непримањето на сметката или фактурата не го ослободува корисникот од обврската да го плати долгот на време.

3.4 Корисникот 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.

3.5. Корисникот 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.

3.6 Корисникот е должен веднаш да го извести давателот на услуги во случај на неовластена употреба на корисничкото име и лозинка од страна на трети лица со цел да се преземаат соодветни мерки.

3.7 Корисникот е должен да го извести давателот на услуга за каква било промена на името, адресата, правниот назив или статусот во рок од 10 дена од промената.

3.8 Опертаорот да овозможи на барање на претплатник мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од 3 месеци , при што претплатничките договори сто се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуват за време колку сто предплатничкиот догобор бил во мирување.

3.9 Опертаорот да овозможи преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа ,во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот , во согласност со член 24 од овој закон

3.10 Опертаорот да овозможи на барање на претплатник пренос на правото од претплатничкиот договор на друг пртетплатник што ги исполнува условите.

3.11 Операторот да обезбеди , на своіте корисници по нивно барање , начин на проверка и следење на вистинксата брзина како и да им обезбеди информаци за условите кои го ограничуват пристапот и /или користењето на услуги и апликаци , во согласност со член 4 од овој правилник

3.12 Корисникот има право на враќање на износот за претплатата како обесштетување за услугите кои не се обезбедени согласно Договорот.Во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги , операторот врши вратење на паричните средства во делот на претпалтата и надоместоците за дополнителните услуги за износ прпорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана , доколку прекинот трае подолго од 3 часа .Пресметаниот износ , за целото времетраење на ограничувањата или прекините ке биде одбијен во наредната фактура на сите претплатници кај кои постоело ограничување или прекин

3.13 Доколку корисникот 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.

Член 4
Приговор и жалба

4.1 Претплатникот има можност на жалба против услугите и активностите на операторот во врска со обезбедувањето на услугите.Претплатникот има право до операторот да поднесе приговор во врската со обезбедувањето на услуги , приговор на износот со кој е задолжен за обезбедената услуга , 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 елеектронските комуникации

4.2 Доставата на приговор и одговор на приговор поднесен до оператор се врши на 1 од следниве начини :

-со предавање лично од претплатникот во официјални продажни места на операторот и од страна на операторот лично на претплатникот.,

- по пошта со препорачена пратка .,

-по електронски пат доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма

4.2 Приговорот се поднесува во писмена форма во седиштето на операторот (дефинирано на првата страна)

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

4.4 Во случај на поднесен приговор 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

4.5 Операторот 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.Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот има право во рок од 15 дена од денот на приемот на истиот до Агенцијата да достави барање на решење на спор.

4.6 Доколку операторот не постапи по приговорот во рокот од 15 дена, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата за електронски комуникации во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот.

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).

5.3 За времетраењето на настан на виша сила, сите права и обврски помеѓу давателот на услугата и корисникот регулирани во овој договор се ставаат во мирување, и тоа од моментот кога почнал настанот, па сè до неговото завршување.

Член 6
Важност на договорот

6.1 Овој договор се склучува со времетраење од ______(_______) месец.

6.2 Договорот стапува во сила по неговото потпишување од двете договорни страни и активирањето на услугата од кога почнуваат да течат и обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите надоместоци за користење на услугата.

6.3 По истекувањето на договорот корисникот во секое време може да го раскине договорот,така што ке биде обврзан да си ја подмири тековната сметка за месецот и да дозволи демонтирање на опремата која што ја добил на користење од операторот,за сто операторот издава писен документ

Член 7
Раскинување на договорот

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

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

- во случај кога корисникот 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 обезбедуза услугата согласно договорните обврски.
- кога корисникот не ја почитува одредба 3.2 или која било друга одредба во Договорот.

7.3 Корисникот 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 на страната на корисникот (соодветно конфигурирана опрема и обезбеден пристап до местото на инсталација).

7.4 Покрај став 6.3, корисникот има право еднострано и предвремено да го раскине Договорот со претходно писмено барање до давателот на услугата, кое се доставува најмалку 5 дена пред датумот на раскинување на договорот, при што е должен:

- да ги намири сите доспеани обврски за плаќање кон давателот на услугата.

7.5 Во случај кога привремениот прекин на услугата (поради пречки) која ја добива корисникот изнесува повеќе од 3 часа (а претплатникот претходно ги има намирено сите свои долгови), паричниот износ пропорционално на деновите во кои настанал прекинот ќе биде одбиен во наредната сметка.

Член 8
Завршни одредби

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

8.2 Договорните страни ќе се обидат спогодбено да ги решат сите спорови што ќе произлезат од овој договор, а во спротивно за истите ќе решава месно-надлежниот суд Дебар.

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

ИЦТ-НЕТ ДООЕЛ	Корисник

Пакет со X услуги

[illegible]
[illegible]
зoMbit/s
[illegible]

Минимална брзина XX/XX Mbit/s

Информации за услуги и апликации кои можат да се користат со овој претплатнички договор

Информации за ограничување на пристапот и/или користењето на услуги и апликации со овој претплатнички договор

Информации за процедури утврдени од операторот за мерење и обликување на сообраќајот

2015/1

АНЕКС кон ДОГОВОР

за обезбедување на услуга за Интернет пристап

1. Ценовник на услуги за Интернет пристап на ИЦТ-НЕТ Дебар

- **LAN Basic**
  - Брзина за download во пристапен дел :7mbps*
  - Брзина за upload во пристапен дел:1mbps*
  - вклучена количина сообраќај: 150gb***
  - месечна претплата** за услуга без ДДВ: 600 денари

- **Fiber Start**
  - Брзина за download во пристапен дел :15mbps*
  - Брзина за upload во пристапен дел:1mbps*
  - вклучена количина сообраќај: 300gb***
  - месечна претплата** за услуга без ДДВ: 1000 денари

- **Fiber Normal**
  - Брзина за download во пристапен дел :30mbps*
  - Брзина за upload во пристапен дел:1mbps*
  - вклучена количина сообраќај: 500 Gb***
  - месечна претплата** за услуга без ДДВ: 1500 денари

- **Fiber MAX**
  - Брзина за download во пристапен дел :50 mbps*
  - Брзина за upload во пристапен дел: 1mbps*
  - вклучена количина сообраќај: 1000 Gb***
  - месечна претплата** за услуга без ДДВ 2500 денари

- **Symmetric**
  - Брзина за download во пристапен дел :___mbps*
  - Брзина за upload во пристапен дел: ___mbps*
  - вклучена количина сообраќај: неограничено
  - вклучени фиксни IP адреси:________
  - месечна претплата** за услуга без ДДВ: _______ денари

- **OTF(Едно кратен трошок LAN):** €____25_____ без вклучен ДДВ во денарска против вредност.

- **OTF(Едно кратен трошок FIBER):** €____50_____ без вклучен ДДВ во денарска против вредност.

* Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на операторот.

** Попуст: 10% за однапред плаќање на вкупната годишна претплата.

*** По надминување на лимитот брзината може да се намали на 256/128 kbps

2. Корисничка поддршка
   - Контакт број: 071/666-142
   - Време на отстранување на пречка: 48часа

ИЦТ-НЕТ ДООЕЛ	Корисник
______________________	______________________