Antobang
01.10.19

НЕОНЕТ ДОО Куманово
Ул. Доне Божинов 30/21 , Деловна Единица ул.Пелинска бр.1 Куманово, 1300, Контакт **031 417 530 - 078 417 530**
Жиро Сметка **210-0638697001-26** НЛБ Тутунска Банка
www.neonet.com.mk info@neonet.com.mk

ДОГОВОР Бр.________

(за засновање на претпланички Договор за пристап и користење на Интернет услуга на неопределено време)

Склучен на ден___________ г . во Куманово, помеѓу

Договорени страни:

1. НЕОНЕТ ДОО , со седиште ул. Доне Божинов 30/21 , Куманово со ЕДБ 4017007500577 (во понатамошниот текст Оператор)

РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
СКОПЈЕ

Примено: 01. 10. 2019			
Орг. Един.	Број	Прилог	Вредност
уп1-бр. 1605-386			

2. ПРЕТПЛАТНИК:

Име и Презиме / Назив на Фирма :___________________________

Адреса / Седиште на Фирма : ___________________________

ЕМБГ / ЕДБ : ____________________

Контакт телефон : ____________________

Корисничко име: ____________________________ Лозинка: ____________________

ТАБЕЛА .1

1. Интернет пристап со брзина за **Download во пристапен дел: _______ Mbit/s* и** брзина за **Upload во пристапен дел: ______ Mbit/s*** * Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на Операторот.
2. Интернет пакет и сообраќај ____ **месечно*** *Операторот го задржува правото да ја намали дефинираната брзина по надминување на сообраќајот, истиот не се наплатува, а брзината на интернетот се ограничува на **Download _______ Mbit/s , Upload _______ Mbit/s**
3. Месечна цена на услугата за Интернет пристап : _________ **денари*** * Со вклучен ДДВ од 18%
4. Вредност на опремата дадена на користење: Антена **Nanostation: 6150 денари***, Адаптер **POE: 900 денари*** * Со вклучен ДДВ од 18%
5. Согласност за достава на фактура и други информации во електронска форма. **ДА □ НЕ □** Е-маил на Претплатникот ____* * Доколку Претплатникот ја промени Е-маил адресата, должен е за истото да го извести Операторот.

1.ПРЕДЕТ И ЦЕЛ НА ДОГОВОР

1.1 Предмет на овој Договор е уредување на правата и обврските на Операторот, како Оператор на јавна комуникациска мрежа од една страна и Претплатникот, како краен Претплатник на услуги од јавни комуникациски услуги од друга страна (услуга за Интернет пристап).

1.2 Целта на овој Договор е засновање на претплатнички однос за обезбедување интернет пристап преку јавна комуникациска мрежа, под услови утврдени согласно овој Договор и Законот за електронски комуникации

1.3 Измената на адресата или друг битен елемент со која се одредува идентификацијата на Претплатникот како субјект во правниот промет треба задолжително да биде пријавена кај Операторот.

2. ПРАВА И ОБВРСКИ НА ОПЕРАТОРОТ

2.1 Операторот се обврзува, на Претплатникот да му обезбеди квалитетно непекинато користење на услугата за Интернет пристап.

2.2 Операторот е должен по поднесетото барање за склучување претплатнички договор од страна на Претплатникот, да испита дали има техничка можност за да му обезбеди квалитетно и непрекинато користење на услуга за Интернет пристап дефинирана во Табела бр.1 точка 1 од овој Договор и да го извести Претплатникот за постоење, односно не постоење на техничка можност за користење на услугата за Интернет пристап. Операторот е должен во рок од 10-ет дена од датумот на поднесување на барањето да преиспита и да му обезбеди користење на услуга за Интернет пристап.

РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ СКОПЈЕ

2.3 Операторот не превзема одговорност за квалитетот на услугата за Интернет пристап ако Претплатникот не обезбедил потребна компјутерска конфигуравија и оперативен систем за правилно функционирање на мрежата или ако компјутерот има софтверски проблеми.
2.4 Операторот може да ги менува условите од претплатнички договор по предходно известување на Претплатникот, Операторот треба да го извести Претплатникот за сите предложени измени во условите наведени во договорот во рок не пократок од до 30 дена пред воведувањето на измените, како и за правото дека во истиот период, без последици може да го раскине Договорот доколку не се согласува со предложените измени. Известувањето треба да биде во пишана форма и треба да го содржува името или називот на Претплатникот, адреса, претплатнички број, број на договорот, информации за сите предложени измени на договорот и информации за правото дека без известување или последици може да го раскине Договорот, Претплатникот нама да се ослободи од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршните измени во условите наведени во претплатничкиот Договор.
2.5 Операторот има право во согласност со развојната програма и техничките планови, да ги промени техничките карактеристики на мрежата и услугите, со цел за обезбедување подобар квалитет на услугите и можност за користење нови услуги.
2.6 Операторот гарантира сигурност, трајност и неповредливост на личните податоци и заштита од повреда на личниот интегритет, што произлегува од регистрирањето информации за корисниците преку обработка на податоци, освен во случај предвидени со закон.
2.7 Операторот е обврзан да доставува лични податоци од Претплатникот само по барање на надлежен орган во согласност со членовите 94 и 112 од ЗЕК.
2.8 Доколку Операторот по своја оценка или по прием на пријава од друго лице или орган, заклучи дека Претплатникот на ја користи услугата за Интернет пристап на недозволен начин, Операторот може да го предупреди Претплатникот или да го суспендира услугата за Интернет пристап. Доколку Претплатникот продолжи со недозволено Операторот има право веднаш да раскине Договорот со известување до Претплатникот.
2.9 Операторот не превзема одговорност заради нефункцоналности причинети со небезбедно користење на услугите од страна на Претплатникот (вируси или слично). Операторот не превзема обврска за орджување на компјутерот на Претплатникот, инсталирање и подесување на софтвер и слично, со исклучок на подесување на услугата за Интернет пристап.
3.0 Операторот се обврзува на Претплатникот да му овозможи проверка за остварен Интернет-сообраќај и брзината на услугата за Интернет пристап. Претплатникот може проверката да ја врши на веб-страната на Операторот www.neonet.com.mk

3.ПРАВА И ОБВРСКИ ПРЕТПЛАТНИКОТ

3.1 Согласно одредбите од овој Договор, Претплатникот добива квалитетна услуга за Интернет пристап од Операторот , информации за цените и условите за користење на услугата за Интернет пристап Претплатникот може да ги најде во веб страната на Операторот www.neonet.com.mk , info@neonet.com.mk на тел број 031 /417-530 и 078/417-530, како и соодветна техничка подршка во врска со користењето на услугата за Интернет пристап.
3.2 За извршениот приклучок на услугата за Интернет пристап, Претплатникот е должен да плати еднократен надомест согласно тековниот ценовник на Операторот.
3.3 Претплатникот доколку дал согласност од Табела бр.1, точка 5, известувањата, сметките, фактурите и друг вид на поднесоци ке му бидат доставени преку електронска форма, истатите нема да бидат доставени по пошта.
3.4 Претплатникот превзема обврска да плаќа месечен надоместок наведен во Табела бр.1, точка 3 од овој Договор најдоцна до 15-ти во тековниот месец . На Претплатникот му се доставува фактура од страна на Операторот на претплатникот лично , преку пошта, доколку Претплатникот даде согласност фактурата му се доставува преку електронски форма (e-mail) најдоцна до 10-ти во тековниот месец. Фактурата треба да биде јасна, читлива и лесно разбирлива и истата, покрај висината на надоместоците на поединечна основа и вкупен износ за наплата содржи и:
- Датум на издавање на фактурата:
- Рок на плаќање на фактурата
- Достапни начини на плаќање на фактурата
- Информации за контакт со службата за грижа за корисници на операторот
- Износ на неподмирен долг кон операторот

3.5 Претплатникот обврската треба да ја плати во просториите на Операторот или преку жиро сметка 210-0627858201-86 НЛБ Тутунска банка кој задолжително да се наведе повикување на број, број на фактурата .
3.6 Непримањето на фактурата не го ослободува Претплатникот од обврската да го плати долгот на време , во случај на непримање на фактурата да се информира службата за грижа на корисници 031/417-530 , support@neonet.com.mk , и да побара да му се издаде истата.
3.7 На Претплатникот може да му се ограничи услугата за Интернет пристап доколку не ја плати сметката за користење на услугата за Интернет пристап во рокот за плаќање определен во сметката, до целосно плаќање на истата, освен во случај на поднесен приговор за износот на сметката, кога Претплатникот треба да го плати износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката, до конечноста на одлуката по приговорот . Во случај на ненавремено плаќање, Операторот има право да пресметува законска казнена камата од денот кога Претплатникот задоцнил со плаќањето.
3.8 Ако Претплатникот не ги исполнува своите договорни обврски, Операторот има право привремено или конечно да ги прекине или да ги ограничи своите услуги, по истекувањето на соодветниот рок за кој Претплатникот ќе биде информиран писмено. Се до конечното прекинување на услугата за Интернет пристап, на Претплатникот ќе му се наплатуваат сите претплати и давачки, под услов тој да е претплатен на услугата за Интернет пристап на Операторот од каков било вид.
3.9 Претплатникот има право да побара од Операторот промена на Интернет пактетот од Табела бр.1, точка 2 од овој Договор не повеке од еднаш месечно доколку ги исполнува условите за користење на новиот Интернет пакет.
3.10 Претплатникот има право да побара од Операторот поради промена на адреса приклочокот да го сели на нова адреса. Доколку постои техничка можност приклучокот ќе се сели на новата адреса на Претплатникот, при што ке му се наплати според тековниот ценовник на Операторот.

3.11 Претплатникот може да бара привремен прекин на обезбедување на услугата за Интернет пристап (мирување), за период од 30 дена до три месеци, но не повеќе од еднаш годишно и за кое време не ја плаќа редовната месечна претплата, и не плаќа еднократен надоместок за повторно приклучување на услугата за Интернет пристап.
3.12 Претплатникот да ја користи услугата за Интернет пристап исклучиво за сопствени потреби и согласно намената, да не дава услуги за Интернет пристап и капацитети на други лица со надомест, и да не ја користи услугата за Интернет пристап за цели спротивни на законот електронски комуникации или друг закон, пропис , како и на условите пропишани во овој Договор.
3.13 Претплатникот треба да овозможи на Операторот пристап до местото на инсталација.
3.14 Да ги чува во тајност пристапните лозинки добиени од Операторот.
3.15 Претплатникот се обврзува поврзаната опрема да не ја поврзува со друга слична мрежа и други уреди, и да не превзема други неовластени и нестручни дејствија.
3.16 Претплатникот одговара на Операторот за секоја штета која ќе биде причинета со негово неовластено и нестручно однесување.
3.17 Претплатникот се обврзува дека одговорно ќе се однесува со поставената опрема (кабел, уреди и слично).
3.18 Претплатникот се обврзува дека ќе ја надомести секоја штета направена на опремата дадена на користење согласно Табела бр.1 точка 4.
3.19 Претплатникот има право на враќање на износот за претплата како обештетување за услугите кои не се обезбедени согласно Договорот.
3.20 Корисникот може да ги оствари своите права на бројот 190 на контакт центарот на Агенција за електронски комуникации.

4. ДЕФИНИРАЊЕ НА УСЛУГАТА
4.1 Операторот преку своја мрежа му дава на Претплатникот интернет со брзина дефинирана во Табела бр.1, точка 1 од овој Договор. Брзината кон надворешните Интернет-содржини може да се разликува од дефинираните брзини во петплатничкиот договор поради факторите што влијаат надвор од мрежата на Операторот.
4.2 Операторот на Претплатникот да му обезбедува телефонска подршка во контакт центарот за грижа на корисници 031/417-530, 078/417-530 и support@neonet.com.mk од 10 ч до 20 ч, за проблеми кои настануват на опремата на Претплатникот (PC), доколку Претплатникот побарал интервенција во својата просторија, Операторот испраќа екипа во период од 10 ч – 17 ч истата ќе му биде наплатена според ценовникот на Операторот.

5. ПРИГОВОР И ЖАЛБА
5.1 Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на Операторот во врска со пристапот и користењето на Интернет услугата, како и поради прекршување на одредбите од овој Договор.
5.2 Приговор се поднесува во писмена форма до Операторот.
5.3 Приговорот може да се поднесе во рок од 15 дена од денот на приемот на актот , односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот, приговорот доставен по истекот на овој рок се смета за ненавремен.
5.4 Операторот има обврска да одлучи по приговорот во рок од 15 дена од денот на приемот на истиот и за тоа да го извести Претплатникот.
5.5 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 за електронски комуникации. Бесплатен контакт број на Агенција за електронски комуникации е бројот 190.
5.6 Доколку Операторот не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот 5 од овој член , 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.
5.7 Во случај на поднесен приговор, Претплатникот е должен да ја плати само месечната претплата во рокот определен во неа, се до донесување на конечната одлука.

6. ВРАЌАЊЕ НА ПАРИЧНИ СРЕДСВА
Операторот ќе ги врати паричните средства на Претплатникот во следните случаи:
- во случај на привремен прекин или ограничување на пристапот до услугата, Операторот врши враќање на паричните средствaво делот на претплатата во износ пропорционален на времетраењето кога услугата за Интернет пристап не била обезбедена, доколку прекинот трае подолго од 3 часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на Претплатникот кај кои постоело ограничување или прекин, без тоа да биде побарано од страна на Претплатникот.
- во други случаи на основан приговор од страна на Претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користење на ууслугата за Интернет пристап, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкалкулирана законска казнена камата.
- во случај на престанок на обезбедувањето на услугата за Интернет пристап не по вина на Претплатникот, или во случај кога Претплатникот го откажува натамошното користење на услугата за Интернет пристап, Операторот ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, по подмирување на вкупниот долг на Претплатникот.

7. ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ
7.1 Овој договор се склучува на неопределено време.

8. РАСКИНУВАЊЕ НА ДОГОВОРОТ
8.1 Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со Операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор.
8.2 Барањето се доставува до Операторот во пишана форма , барањето треба да ги содржи најмалку следниве податоци:
- име или назив на претплатникот;
- матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица;

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ СКОПЈЕ

- адреса на претплатникот;
- услуга за Интернет пристап (тарифен модел/ пакет/ претплатнички број и др.)
- датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

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

8.4 Операторот не треба да одбие раскинување на договорот по барање на Претплатникот.

8.5 Претплатникот и по раскинувањето на Договорот 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.

8.6 При раскинување на договорот, Претплатникот треба да ги врати опремата од Табела бр.1, точка 4 од овој Договор во сопственост на Операторот во исправна состојба, која ја утврдува Операторот при преземањето на опремата при што издава пишан документ.

8.7 Операторот може да го раскине претплатничкиот договор, особено:
- Поради повреда на условите наведени во претплатничкиот договор;
- во случај на смрт на претплатникот, доколку правото за користење на услугата за Интернет пристап 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 услуга за Интернет пристап не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на Операторот;
- во случај на користење и злоупотреба на услугата за Интернет пристап од страна на Претплатникот за цел спротивна на Законот за електронските комуникации, прописите донесени врз основа на него и други закони и прописи констатирани од страна на надлежен орган;
- доколку Операторот не е во состојба да ги обезбедува услугата за Интернет пристап поради дејство на виша сила подолго од три месеци.

8.8 При раскинување на Договорот, податоците на Претплатникот наведени во овој Договор, Операторот ги чува во период од една година, од денот на издавањето на последната сметка.

9. ВИША СИЛА

9.1 Користењето на услуга за Интернет пристап што ја обезбедува Операторот може да биде прекинато поради дејство на виша сила. Под виша сила се подразбира настан независен од волјата на договорните страни, чие настапување не можело да се спречи или предвиди и поради кои исполнувањето на обврските од Договорот станало отежнато или неможно, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: природни настани, општествени настани (штрајк, немири, војна), акти на јавна власт. Операторот нема да сноси никаква одговорност кон Претплатникот поради прекин на неговите услуги, предизвикан од настан на виша сила.

9.2 За времетраењето на виша сила, сите права и обврки на овој договор мируваат.

10. НАДЛЕЖЕН СУД

10.1 Сите спорови договорените страни ќе ги решаваат спогодбено, а доколку не се реши спогодбено надлежен е Основен суд во Куманово.

11. СТАПУВАЊЕ ВО СИЛА НА ДОГОВОРОТ

11.1 Договорот стапува во сила на денот на активирањето на услугата за Интернет пристап од кога почнуваат да течат и обвските за плаќање на месечната претплата, како и другите надомстоци за користење на услугата.

11.2 Овој договор е склучен на два примерока, од кои еден за Претплатникот и еден за Операторот.

11.3 Со птпишување на овој Договор, Претплатникот потврдува дека е запознаен со Општите услови на Операторот, кои се применуваат за сите околности кои не се предвидени со овој Договор.

ДОГОВОРЕНИ СТРАНИ:

ОПЕРАТОР	ПРЕТПЛАТНИК
______________________	______________________

РЕПУБЛИКА ... АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ СКОПЈЕ

Прилог 1

Пакет	
Рекламирана брзина за интернет пристап (download/upload)	
Минимална брзина на интернет пристап (download/upload)	
Вклучен месечен интернет сообраќај	
Брзина на интернет пристап по надминување на вклучениот месечен сообраќај (download/upload)	

Прилог 7

Рекламирана брзина ______/______ **Mbit/s**

Услуга за Интернет пристап

2 Mbit/s

12 Mbit/s

30 Mbit/s

100 Mbit/s

Минимална брзина ______/______ **Mbit/s**

Широкопојасен пристап до интернет

Операторот го задржува правото да ја намали дефинираната брзина по надминување на сообраќајот, истиот не се наплатува, а брзината на интернетот се ограничува (download/upload) ______/______ Mbit/s

Проверка за остварен Интернет-сообраќај и брзината на услугата за Интернет пристап Претплатникот може да ја врши на веб-страната на Операторот www.neonet.com.mk

2015/1

Прилог ценовник од ____________ година

ИНТЕРНЕТ ПАКЕТИ

ПАКЕТ	Месечен сообраќај	Download*	Upload*	Цена	Договор	Еднократен приклучок
NEONET BASIC	**150 GB**	**4 Mbit/s**	**1.5 Mbit/s**	**500 ден.**	**Неопределено**	**1.200 ден.**
NEONET PLUS	**200 GB**	**4 Mbit/s**	**1.5 Mbit/s**	**599 ден.**	**Неопределено**	**1.200 ден.**
NEONET PRO	**350 GB**	**5 Mbit/s**	**1.5 Mbit/s**	**799 ден.**	**Неопределено**	**1.200 ден.**
NEONET GOLD	**Неограничено**	**6 Mbit/s**	**1.5 Mbit/s**	**1.200 ден.**	**Неопределено**	**1.200 ден.**

*** Операторот го задржува правото да ја намали дефинираната брзина по надминување на сообраќајот истиот не се наплатува, а брзината на интернетот се ограничува на Download 1 Mbit/s - Upload 1 Mbit/s**

ЦЕНОВНИК ЗА ДРУГИ УСЛУГИ

УСЛУГА	Опис	Цена
Подесување на рутер	Подесување на рутер за пристап на мрежата на Операторот по барање на Претплатникот	**400 ден.**
Подесување на компјутер	Подесување на компјутер по барање на Претплатникот	**500 ден.**
Промена на кабел	Замена, санирање, преместување на мрежен кабел по барање на Претплатникот (цена за 1 метар)	**30 ден.**
Селење на приклучок	Селење на приклучок на друга адреса (доколку постои техничка можност) по барање на Претплатникот	**900 ден.**

Сите наведени цени се со вклучен ДДВ од 18 %