Анђовска
18/10/2019

РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
СКОПЈЕ
Примено: 18.10.2019
1/2 1605-392 5 /

Претплатнички договор бр. ___________________

За користење на приклучок за интернет конекција

Склучен на ден _____________помеѓу:

1. **ТРД Вива-нет ДООЕЛ** од Берово ул. Ѓуро Ѓаковик бр.17 со тел./факс **033-550-800**

во понатамошниот текст: Кабелски Оператор (КО)

од една страна и:

2. ____

(во понатамошниот текст:Корисник) од друга страна.

Во случај кога Корисникоте правно лице ќе се применуваат одредби за правни лица, кои ќе бидат посебно наведени во Договорот.

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

чл. 1 Предмет на договорот е уредување на правата и обврските на договорените страни кои произлегуваат од склучувањето на договорот.

ЦЕЛ НА ДОГОВОРОТ

чл. 2 Цел на договорот е монтирање и користење на приклучок за интернет конекција.

Пристап до интернет претставува јавна електронска комуникациска услуга со која се обезбедува пристап до отворен интернет во согласност со принципот на мрежна неутралност, што значи поврзаност со сите крајни точки на интернет мрежата, без разлика на технологијата која се користи за изградба на јавната електронска комуникациска мрежа и без разлика на терминалната опрема која се користи.

Пристапот до Интернет е без ограничување на било кои апликации.

Минималното ниво на квалитет на услугата е дефинирано преку минималната брзина која Операторот мора да ја обезбеди во 95 %од времето. При оптоварување на сообраќајот, со цел да се избегне мрежна оптовареност, Операторот може да ја намали брзината на проток на податоци, но само во рамките на дефинираната минимална брзина.

Операторот , во рамките на месечната претплата е должен, да ја одржува конекцијата исправна, констатира техничка (не)исправност на Опрема во сопственост на Корисник, врши првично сетирање на опрема (рутери за безжичен пренос) во сопственост на Корисникот.

Корисникот може да комуницира со КО преку пријава на дефект на тел. 033 550 800.

Рекламирана брзина, претставува брзина на проток на податоци која операторот ја рекламира за специфичен тарифен модел за пристап до интернет услуги.

Вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во тек на 24 часа во денот. Вистинската брзина Корисникот може да ја измери во секој момент со пристап на следната **њеб** страна **њњњ.спеедтест.нет/**

Минимална брзина, претставува минимална брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува на претплатникот во 95 % од времето во текот на еден месец.

Овие брзини се одредени во зависност од тарифниот модел и ќе бидат вклучени во Цена на услугата.

За монтирање и користење на приклучок корисникот плаќа надомест .

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

да/ не

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРНИТЕ СТРАНИ

чл. 3 Врз основа на позитивно одговореното Барање, од страна на КО за постоење на техничка можност за приклучување на Корисникот, КО се обврзува да изврши приклучување на корисникот кон КТВ мрежата во рок од 7 дена од потпишување на овој Договор.

чл. 4 Приклучувањето на корисникот се врши од страна на стручни лица на КО во дадениот рок од чл.3.

Корисникот се обврзува дека ќе се грижи за опремата инсталирана на неговиот имот, а во случај на оштетување ќе подлежи на одговорност.

Во случај на раскинување на овој договор од страна на корисникот, средствата дадени за приклучок не се враќаат.

чл. 5 За да може корисникот квалитетно да користи Интернет, треба да има соодветна опрема за прием (рутер, компјутер и сл.)

чл. 6 Корисникот се обврзува да обезбеди непречен пристап на овластените лица од КО во своите простории/стан во кои ќе се изврши монтажа, преглед или мерења и да не го попречува спроведувањето на кабелот од КО од својот до соседните објекти.

Корисникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на мрежа и дека нема да врши било какви дејствија врз опремата на мрежата дури и ако биде исклучен од неа, како и да прави евентуални оштетувања на истата.Доколку постапи спротивно, должен е да ја надомести штетата.

чл. 7 Корисникот се обврзува да не дозволи неовластено приклучување на друго лице на интернет мрежата или да го отстапи приклучокот на друго лице. Во случај да го стори тоа, ќе биде трајно исклучен од мрежа без враќање на уплатените средства.

чл. 8 КО се обврзува дека по приклучувањето на корисникот на мрежа, ќе обезбеди редовно одржување на истата. Доколку настане дефект на мрежата, КО е должен да пристапи кон

отстранување на дефектот во рок од 6 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа доколку дефектот настане во времето од 20:00 до 06:00 часот наредниот ден.

КО е должен да:

-овозможи на барање на претплатник мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарска година во траење не подолго од три месеци, при што претплатни;ките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување;

-по барање на претплатникот го пренесе правото од договорот на друг претплатник што ги исполнува условите од договорот;

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

чл. 9

Начинот на плаќање на надоместок за Интернет е (Препаид), се плаќа и се корист во наредниот период од (месец дена + 1 ден) .

Месечниот надомест се одредува врз основа на пакет и и соодветни брзини на пренос.

За правни лица КО се обврзува дека на корисникот ќе му достави сметка (фактура) за користењето на услугите месечно или најдоцна до крајот на тромесечие. Плаќањето се врши вирмански на ж-ро с-ка 240 2100008635 61 , Уни банка.

КО го задржува правото за промена на висината на месечниот надомест за физички лица во зависност од пазарните услови, а за промената на истата е должен да ги извести претплатниците, со јавна објава на услугите , пакетите и ценовник за истите.

Доколку од оправдани причини има прекин во услугата повеќе од 3 часа (непрекинато), КО ќе го одбие износот од месечниот надоместок пропорционално на времетраењето на прекинот.

чл. 10 Доколку корисникот не го уплати надоместот во утврдениот рок, КО е должен да го предупреди корисникот, и да му определи рок во кој е должен да го уплати долгот. Во спротивен случај, корисникот ќе биде исклучен. За повторно приклучување потребно е корисникот да го уплати заостанатиот долг и трошоци за повторен приклучок одредено од КО.

чл. 11 Корисникот не смее да приклучи друг корисник на својот приклучок, ниту својот приклучок да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку се изврши промена на сопственоста на деловен простор, корисникот е должен за промената веднаш да го извести КО.

Во таков случај претплатникот е должен да ги подмири сите обврски кон КО, и доколку новиот сопственик сака да ги користи услугите на КО се склучува нов договор.

чл. 12 КО е должен да обезбеди технички мерки за заштита на целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, атмосферски празнења, кражба, виша сила и сл. При невреме (грмотевици) се препорачува мрежниот приклучок да биде изваден од приемникот. КО не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од трето лице или виша сила.

ПРОМЕНА НА УСЛОВИТЕ ОД ПРЕТПЛАТНИЧКОТ ДОГОВОР

чл. 13 1.КО може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникотсо јавно објавување на листа и ценовник на услуги.

2.КО треба да го извести претплатникот во рок не 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 договорот доколку не се согласува со предложените промени.

3.Доколку КО не постапи согласно став 2 од овој член тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорните обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

4.Претплатникот може со писмено барање до КО да побара преселување на приклучокот на друга адреса во рамките на мрежата на КО. Доколку е технички можно КО во определен рок ќе го изврши преселувањето, доколку не е технички можно КО ќе го извести претплатникот и ќе му овозможи раскинување на договорот или отстапување на договорот на друго лице.

5.За преселување на приклучокот, претплатикот плаќа трошоци за инсталирање на приклучок на адресата каде што се преселува, во согласност со ценовникот на КО.

ВРЕМЕТРАЕЊЕ НА ДОГОВОРОТ И РОК ЗА РАСКИНУВАЊЕ

чл. 14

Овој договор се склучува на рок 2 години-за правни лица рокот е дефиниран во Ценовникот на Договорот. Доколку физичкото лице користи нестандарден приклучок (Оптички, приклучок во рурална средина, надвор од населено место, или пак користи дополнителна опрема вос опственост на КО), Договорот ќе биде со рок од 1 година и условите за тоа ќе бидат регулирани во Ценовникот на договорот .

Надвор од рокот корисникот може да го раскине договорот по претходно писмено известување до КО при што е должен да ги подмири сите обврски кои претходно ги има кон истиот. По барањето за раскинување на договорот од страна на корисникот, КО е должен да го раскине договорот во рок од 10 дена. Доколку обврските настанати по договорот не се подмирени КО може да покрене постапка за присилна наплата на долгот.

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

Барањето за раскинување се доставува до КО во пишана форма.

Барањето треба да ги содржи најмалку следниве податоци: име или назив на претплатникот; МБ за физички лица и ДБ и регистарски број за правни лица; адреса на претплатникот; вид на услугата која ја користи; датум на раскинување на претплатничкиот договор, кој 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.

КО не треба да одбие раскинување на претплатнички договор по барање на претплатник.

При раскинување на договорот, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопствсност на КО во исправна состојба, која ја утврдува КО при превземањето на средствата, и за што издава пишан документ. Доколку има настанато штета на комуникациските уреди, претплатникот е должен истата да ја надомести.

Претплатникот е должен при раскинување на претплатнидкиот договор да ги подмири сите долгови кон КО произлезени од добиената услуга.

Доколку обврските настанати по договорот не се подмирени КО може да покрене постапка за присилна наплата на долгот.

КО може да го раскине договорот и поради ненавремено плаќање на обврските на корисникот кон КО, доколку претплатникот ја користи услугата спротивно од нејзината намена и условите содржани во овој договор или други закони и прописи. Во случај на раскинување на овој договор сите финансиски обврски на претплатникот кон КО доспеваат веднаш. Во случај на раскинување на овој договор поради задоцнето плаќање, претплатникот не може да склучи нов договор пред целосно да ги подмири обврските кон КО.

КО може да го раскине договорот еднострано, како и со претходно известување на корисникот.

-поради повреда на условите на договорот;

-во случај на смрт на претплатникот, ако правот на користење не е пренесено на друго лице во рок од 6 месеци;

-со судска одлука

-во случај на стечај или ликвидација, или неликвидност на претплатникот, ако правото на користење не е пренесено на др. лице

-во случај на користење и злоупотреба на услугите од страна на претплатникот за цел спротивна на Законот за електронски комуникации и др. законски прописи

-доколку КО не е во состојба да ги обезбедува услугите поради дејство на виша сила подолго од 3 месеци.

Казнени пенали при раскинување на договорот нема.

Форма и начин на информирање и комуникација со претплатниците

(1) Комуникацијата помеѓу операторот и претплатникот (известување, фактура, друг вид на комуникација) се одвива во пишана форма.

(2) Операторот комуницира со претплатникот или со лице кое има полномошнои здадено 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 операторот или овластените физички лица од операторот.

(3) Пишаната форма, може да биде доставена на еден од следниве начини:

- со предавање од страна на оператор/ претплатник лично и

- по пошта.

(4) Доставувањето на писмено то може да се врши и во електронска форма, доколку операторот има согласност од претплатникот за достава на писмено во електронска форма, вклучително и е-маил адреса преку која ќе се врши доставата.

(7) Поднесокот што се доставува во електронска форма може да се достави надвор од работно време и во неработни денови.

(8) Ако поднесокот е врзан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот нареден работен ден.

(9) Доставата на одговор на приговор поднесен до оператор се врши на еден од следниве начини:

- со предавање од страна на оператор лично на претплатникот;

- по пошта со препорачана пратка;

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

ПРИГОВОР И ЖАЛБИ

чл. 15

1.Претплатникот има право на приговор против одлуките или активностите на КО во врска со пристапот до или обезбедување на услуги.

2.КО треба во своите општи услови за пристап и користење на комуникациските услуги да ги наведе условите за поднесување на приговорот од став 1 на овој член, а особено роковите и начинот на поднесување на приговорот, да наведе податоци за името и седиштето, броевите на телефони на надлежната служба за решавање по приговори, како и за можноста за добивање на образец за поднесување на приговор.

3.Приговорот до операторот се поднесува во рок од 15 дена од денот на прием на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.

4.КО 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. 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.

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.

6.Доколку КО не постапи по приговорот во рокот утврден во став 5 од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесување на приговорот до операторот и/или давателот на услуги.

7.Агенцијата одлучува по приговорот од претплатникот во рок не подолг од 4 месеци од денот на започнување на постапката за решавање на спор, освен во исклучителни околности кога истиот може да биде продолжен.

8.На претплатникот му се враќа износот за претплатата и се обештетува за услугите кои не се обезбедени на нивото на договорениот квалитет.

9. Бројот на Агенцијата за електронски комуникации е 190.

10. **Бројот за грижа за корисници на ТРД Вива-нет е 033-550-800**

чл. 16

Во случај на спор по овој договор ќе решава надлежниот суд во Берово.

чл. 17

Овој договор е составен во 2 (два) примерока од кои по еден за секој од договорните страни.

Договорот стапува во сила со денот на неговото потпишување.

КОРИСНИК

КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР

ТРД ВИВА-НЕТ ДООЕЛ

БЕРОВО

____________________ ____________________

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

Рекламирана брзина	**XXX/XXX**
	Mbit/s

Пакет со XXXXX услуги

[redacted]

[redacted]

30 Mbit/s .

[redacted]

XXX/XXX
Mbit/s

Минимална Брзина

-Услуги и апликаци во рамки на интернет пристап кои можат да се користат со овој договор се сите оние услуги ко функционират на интернет мрежата и кои се во склад со предвидените брзини на одбраниот пакет (пример Skype, Youtube, E-mail, Torrents итн).

-По надминување на договорениот трансфер , давателот на услугата го задржува правото да ја намали дефинирана брзина на 256/128 Kbps.   **-При ненавремено плаќање на обврските по месечната фактура, давателот на услугата го задржува правото да ја на дефинираната брзина на 256/128Kbps, што корисникот не го ослободува од обврска за тој месец (важи само за пакет договори за определено време).**   **-При ненавремено плаќање на обврските по месечната фактура, давателот на услугата нема да ја испорачува**

дефиниранаат интернет услуга која (важи само за пакети со договор на неопределено време).

-Брзината на интернет пристапот е незагарантирана и истата може да зависи од повеќе фактори како што се: брзин на web страната на која се пристапува, оптовареноста на интернет мрежата, конфигурацијата на компјутерот, и дру фактори, па според тоа брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзи во претплатничкиот договор заради фактори кој влијаат надвор од мрежата на операторот.

-КО со цел за транспарентна проверка на моменталната брзина на интернет услугата на претплатникот му предлаг ја користи веб страната www.speedtest.net со одбирање на сервер за тестирање.

-Давателот на услугата не врши никакво модификување или обликување на сообраќајот насочен према клиентите.