18.11.19
Антовска

ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ
Рогачево, Јегуновце
email: info@datacom.mk

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
СКОПЈЕ

Примено: 18.11.2019		
Број:	Прилог:	Вредност:
Упл. 1605-870		/

ДОГОВОР ЗА ИНТЕРНЕТ УСЛУГИ

Склучен на ден _______________ година помеѓу:

1. **ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ** од Рогачево, со ЕДБ: 4055019501446, од едната страна како оператор и;
2. Лицето / Назив на правно лице _________________________________ со место на живееење/седиште _____________________________ општина _______________ број на лична карта/жиро сметка ______________________ ЕМБГ/ЕДБ __________________ и депонент банка _____________________________ од друга страна како корисник.

Корисникот се сложува сите документи како и фактурите да ги добива по електронски пат (означи со X):

- □ е-пошта_____________________________________
- □ на адреса наведена во договорот во писмена форма
- □ согласност за добивање на информации за цели на директен маркетинг

Член 1

1) **ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ** од Јегуновце (во понатамошниот текст Оператор) и корисникот се договараат за интернет услуги.
Под интернет услуги се подразбира:

Операторот да му обезбеди на корисникот на услугите неограничен пристап на интернет услуги и тоа 24 часа дневно во период на ________ месеци/неопределено од денот на склучување на договорот.
При тоа корисникот на услуги се согласува како надомест на давателот да му ја исплати сумата од договорениот интернет пакет.
Опремата потребна да се обезбеди пристап до интернет ја обезбедува операторот и воедно ја издава на користење.
2) Брзината на интернет пристап која што ќе ја испорача давателот на услуги за корисниците зависи од изборот на интернет пакет:

НАЗИВ НА ПАКЕТ/УСЛУГА	РЕКЛАМИРАНА БРЗИНА (download/upload	МИНИМАЛНА БРЗИНА (download/upload)	СООБРАЌАЈ	ЦЕНА	ОЗНАЧИ ИЗБРАН ПАКЕТ СО X
MINO	15/2 Mbps	5/1 Mbps	150 GB	499ден	
MENO	20/2 Mbps	6/1 Mbps	200 GB	599ден	
MANO	25/2 Mbps	8/1 Mbps	300 GB	799ден	
Custom	/ Mbps	/ Mbps			

*Рекламирана брзина (претставува брзина на проток на податоци која операторот ја рекламира за специфичен тарифен модел за интернет).
*Минимална брзина (претставува минимална брзина на проток на податоци која операторот му ја обезбедува во 95% од времето во текот на еден месец. Минималната брзина во ниеден случај не смее да биде помала од рекламираната брзина).

Член 2
Барање за склучување на претплатнички договор

(1) Барањето за склучување на претплатничкиот договор се доставува на начин и образец пропишан од страна на операторот, во кој се наведени сите потребни документи кои барателот е должен да му ги достави на операторот.
(2) По поднесеното барање за склучување на претплатнички договор, операторот треба да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите со квалитет дефиниран во неговата понуда.
Операторот треба во рок од 5дена, да го извести подносителот на барањето за постоењето, односно не постоењето на техничка можност со наведување на причините за одбивање на барањето.

Член 3

Склучување на претплатнички договор и содржина на претплатнички договор

(1) По добиеното известување за постоење на техничка можност операторот во рок од 5 дена склучува со претплатникот претплатнички договор, при што преплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучување на претплатничкиот договор. Операторот треба да ги активира услугите кои се предмет на претплатничкиот договор во рок од 5 работни денови од кога и плаќањето за активираните услуги кои се предмет на претплатничкиот договор.

(2) Претплатничкиот договор од став (1) на овој член се склучува во пишана форма, со примена на одредбите од Законот за заштита на личните податоци, Законот за податоците во електронски облик и електронски потпис и Законот за заштита на потрошувачите.

Член 4

ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ од Јегуновце како оператор се согласува со условите предвидени во Член 1 од овој договор да му обезбедат на корисникот непречен пристап на интернет во непрекинат период од 24 часа дневно во период утврден во Член 1. Договорот стапува во сила од денот на неговото потпишување. Операторот е должен да ја набави терминалната опрема што е потребна и истата да ја инсталира кај корисникот, а како надомест за нејзина инсталација корисникот е должен да испалти сума од ________ денари еднократен неповратен трошок за инсталација кој е утврден од Операторот која ќе се однесува на времето одземено за инсталирање и направените трошоци при инсталација. Операторот исто така се обврзува доколку има намален квалитет на договорената услуга, за максимално време од 48 часа по претходна дојава од корисникот ќе пристапи на терен за отстранување на дефектот. Доколку техничката служба на операторот утврди дека дефектот не може да биде отстранет, времето на користење од моментот на утврдување до нејзино сервисирање нема да биде наплатено. Операторот не презема одговорност при инсталација на опремата да инсталира и конфигурира софтвер, оперативни системи и друг вид на софтвер и хардвер (маус ,камра, тастатура и сл).
Корисникот се обврзува да не ја поправа или ракува терминалната опремата која е инсталирана кај корисникот. Операторот се обврзува да врши редовно сервисирае на Терминалната опремата.

Член 5

- Операторот ќе врши достава на сметки во текот на првите 10дена од тековниот месец. Месечниот надомест за користење на услугата, корисникот е должен да го плати во текот на 15 дена од тековниот месец. Висината на месечната услуга е претходно утврдена соодветно избраниот интернет пакет.
- Фактурата треба да биде јасна, читлива, и лесно разбирлива и истата, покрај висината на надоместоците, на поединечна основа и вкупен износ за наплата, треба да содржи и датум на издавање на фактурата, рок на плаќање на фактурата, и информација за заостанат долг.
- Операторот се обврзува да го извести корисникот по СМС или e-mail порака доколку корисникот претходно доставил податоци, пред рокот на сметката да издаде потсетување, односно по истекот на сметката доколку не е подмирен месечниот надомест.

Операторот има право поради доцнење на 2 неплатени сметки да го исклучи корисникот од пристап на интернет и да вметне надоместок за исклучување во висина од 300 денари, на име пенали за повторно вклучување во мрежата. Во случај на непостапување согласно одредбите на овој член од договорот, операторот го задржува правото да изврши наплата на парични побарувања по судски пат.

(2) Операторот треба на претплатниците да им ги врати наплатените парични средства во следните случаи:

- во случај на привремено ограничување или прекин на пристапот до услуги, операторот врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги за износ пропорционален на времетраењето кога услугата не била обезбедувана, доколку прекинот трае подолго од три часа. Пресметаниот износ, за целото времетраење на ограничувањата или прекините ќе биде одбиен во наредната фактура на сите претплатници на електронски комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкалкулирана законска казнена камата;

ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ
Рогачево, Јегуновце
email: info@datacom.mk

- во други случаи на основан приговор од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што доведува до зголемување на износот за користени електронски комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкалкулирана законска казнена камата;
- во случај на престанок на обезбедуването на јавната комуникациска услуга не по вина на претплатникот, или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, операторот ќе изврши вракање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечната претплата, надоместокот за користење на дополнителните услуги, по подмирувавње на вкупниот долг на претплатникот.
- 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 електронски комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вкалкулирана законска казнена камата.

Член 6
(точка 1)
Раскинување на претплатнички договор:

(1) Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор.
(2) Барањето од ставот (1) на овој член се доставува до операторот во писмена форма.
(3) Барањето од ставот (1) на овој член 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;
- Адреса на претплатникот;
- Електронска комуникациска услуга (тарифен модел/ пакет/ претплатнички број и др.) и
- датумот на раскинување на претплатничкиот договор, кој не може да биде пократок од 5 дена од денот на поднесување на барањето.

(4) Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање.
(5) Операторот не треба да одбие раскинување на претплатнички договор по барање на претплатник.
(6) Доколку претплатничкиот договор се склучува со задолжително времетраење, претплатникот може да го раскине истиот без да му бидат наплатени казнени пенали за предвремено раскинување на договорот, само во случај кога операторот не ги исполнува обврските предвидени во претплатничкиот договор. Во овој случај барањето од ставот (1) на овој член покрај податоците од ставот (3) на овој член треба да содржи и причини за предвремено раскинување на претплатничкиот договор.
(7) Претплатникот и по раскинувањето на претплатничкиот договор 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) При раскинување на претплатничкиот договор, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на операторот во исправна состојба, која ја утврдува операторот при преземањето на опремата, за што издава пишан документ
(9) Претплатникот може користењето на одредени основни и дополнителни услуги кои му се достапни со одбирањето на тарифниот модел кој ќе го користи, да ги откаже на свое барање во согласност со карактерот на избраниот тарифен модел/пакет.

Член 6
(точка 2)
Раскинување на претплатнички договор:

1) Раскинување на претплатнички договор од страна на оператор

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 не е пренесено на друго лице во рок од шест месеци;
- Кога со судска одлука претплатникот се брише од соодветниот регистар;

ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ
Рогачево, Јегуновце
email: info@datacom.mk

- Во случај на стечај или ликвидација, или неликвидност на претплатникот, доколку правото за користење на услугата не е пренесено на друго лице во рок определен од страна на операторот;
- Во случај на користење и злоупотреба на услугите 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 услугите поради дејство на виша сила подолго од три месеци.

2) Ако договорот на интернет услуги е склучен на определено време:
- Корисникот на интернет услугите има право да побара 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.
- Доколку договорот е направен на определено време може да се раскине пред истекот на неговото времетраење од потпишувањето, претплатникот е должен да исплати сума во висина од 3000 денари на име „пенали“ за предвремено раскинување на договорот.
- Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинуваве на претплатнички договор.
- Операторот во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење од договорот ќе го извести корисникот дека му истекува истиот, доколку има промена на интернет пакети или доколку претплатникот останува без услугата.

3) Ако договорот за интернет е склучен на неопределено време корисникот на интернет услугите може да го раскине договорот во следниве случаи и под следниве услови:
- Докодку договорот е склучен на неопределено време, истиот може да биде раскинат без претходен надоместок, пенали.
- Претплатникот и по раскинувањето на претплатничкиот договор 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.
- Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со операторот во секое време по претходно доставено барање за раскинување на претплатнички договор.

Член 7

Преселување на претплатнички приклучок

(1) Претплатникот може со писмено барање до операторот да побара преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или во друго нумерациско подрачје на операторот.
(2) Доколку е технички можно операторот во рок, определен во неговите општи услови за пристап и користење на јавните комуникациски услуги ќе го изврши преселувањето со ист или со друг претплатнички број.
(3) Доколку преселувањето технички не е можно, операторот во рок определен во неговите општи услови за пристап и користење на јавните комуникациски услуги 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.
(4) За преселување на приклучокот, претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на местото каде што се преселува, во согласност со ценовникот на операторот.

Член 8

(1) Инсталирана опрема кај корисникот:

____

____

____

____

____

(2) Корисникот на интернет услугите сѐ до денот на откажување на услугите, (со денот на престанување на договорот) должен е да дозволи на операторот терминалната опрема да ја демонтира и истата да ја одземе бидејќи е во сопственост на операторот (ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ), и истата е ставена на користење кај корисникот не е во негова сопственост, и по престанокот на услугите операторот е овластен истата да си ја повлече за што издава писмен документ. Доколку дојде до оштетување или воопшто не ја предаде опремата, одбива да ја врати опремата или пак го забранува пристапот за демонтажа, корисникот се обврзува да плати надоместок во висина која дополнително ке биде утврдена од операторот согласно поставената терминална опрема наведена под став 1, од истиот член.

Операторот го задржува правото да бара надомест за оштетената опрема ако со преземањето односно демантажа се констатира дека истата е оштетена.

Член 9

Претплатникот има право да му биде овоможено до страна на операторот начин на проверка и следење на вистинската и минималната брзина, на негово барање;

Член 10

(1) Операторот може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по предтодно известување на корисникот. Операторот ќе го извести корисникот во рок не пократок од 30 дена пред воведување на измените. Доколку корисникот не се сложува со новите предложени изменети услови на претплатничкиот договор, во рок не пократок од 30 дена од денот на известувањето може без никакви обврски (пенали) да ја откаже услугата.
(2) Како составен дел на претплатничкиот договор се сметаат и обрасците и анексите кон договорот, склучени помеѓу операторот и претплатникот за активирање и деактивирање на електронските комуникациски услуги, утврдување или менување на тарифниот модел предмет на договорот и други промени на условите наведени во договорот во врска со комуникациските услуги, кои треба да бидат во пишана форма
(3) Давателот на услуги ќе изврши бесплатно предупредување во случај на невообичаени или прекумерно направени трошоци за услугата за која корисникот има потпишано договор или пак невообичаено и ненадејно зголемување на износот на користење на одделни услуги се смета доколку износот надмине најмалку двапати поголем износ од просечниот износ што претплатникот го платил во последните три месеци за постојните, односно двапати поголем износ од претплатата во последниот месец за нови претплатници.
(4) Давателот на услуги на претплатникот бесплатно ќе му достави информација за искористеноста на одредени поволности во врска со обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети.
(5) Активирането и деактивирањето на основните и дополнителните услуги од страна на операторот, 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 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 Операторот наменета за активирање и деактивирање на услуги самостојно од страна на корисникот кој претходно побарал пристап до таа веб страница или на друг начин достапен на претплатникот, пропишан во општите услови на операторот.
(6) Операторот има обврска да обезбеди системски доказ за активирање/деактивираве на основни и дополнителни услуги од страна на претплатникот.
(7) Надоместокот за користење на дополнителните услуги коишто не се бесплатни ќе биде фактуриран и вклучен во редовната месечна фактура од страна на операторот согласно избраната услуга.
(8) Операторот има обврска да го следи вообичаеното однесување на претплатникот при користењето на неговите услуги и бесплатно да го извести, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемуване на износот.

Член 11

Корисникот со овој договор се согласува за употреба на неговите лични податоци за цели наменети според овој договор.
(1) Операторите можат да ги добијат следниве податоци од нивните претплатници:
- Име или назив на претплатникот;
- Матичен број за физички лица и даночен и регистарски број за правни лица;

- Дејност на претплатникот;
- Адреса на претплатникот;
- Претплатнички број;
- Академска титула или професија; и
- Врз основа на плаќање, дополнителни податоци, под услов тоа да не ги загрозува правата на трети лица.

(2) При раскинување на договорот од ставот (1) на овој член, наведените податоци се чуваат за период од една година од денот на издавањето на последната сметка на претплатникот за обезбедените услуги.

Член 12

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.

Доставата на приговор и одговор на приговор поднесен до оператор се врши на еден 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 препорачана пратка;
- По електронски пат доколку операторот има согласност од претплатникот за достава во електронска форма.

(2) Ако поднесокот е врзан со рок утврден со закон, рокот почнува да тече од првиот нареден работен ден.
(3) Поднесокот што се доставува во електронска форма може да се достави и надвор од работно време и во неработни денови.

Корисникот може да се информира за остварување на своите права преку Агенциата за електронски комуникации, на бесплатниот број 190.

Член 13

Право на приговор

Претплатникот има право на неговите жалби, барања и приговори во врска со пристапот и/или обезбедувањето на електронските комуникациски услуги да бидат земени на разгледување и да се решаваат веднаш и ефикасно. Приговорот се доставува во писмена форма до операторот од страна на претплатникот или пак од него ополномоштено лице, а доколку е правно лице со законскиот застапник на правното лице, или со вработено лице кај претплатникот кое е овластено со потпис и печат од одговорното лице. Приговорот може да се достави лично, по пошта или пак по електронски пат само доколку има согласност за достава на писменото барање во електронска форма. Претплатникот има право на писмен приговор до операторот во рок од 15дена од денот на настанатата повреда, притоа е должен да го плати износот на месечната претплата во определен рок иако поднел приговор до операторот. Операторот треба да одлучи по приговорот во рок од 15 дена од денот на прием на истиот 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 истата да побара заштита на своето право пред АЕК. Доколку операторот не постапи по приговорот како што е утврдено во овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред АЕК во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до операторот.

Член 14

Овој договор е составен во два истоветни примероци по еден за странките

Член 15

Странките договорија секој спор да биде решен преку Основниот надлежен суд Тетово

договорени страни

ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ Овластено лице за потпис	Корисник м.п

ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ
Рогачево, Јегуновце
email: info@datacom.mk

Интернет пакет ___________

- 2 Mbit/s
- 12 Mbit/s
- 30 Mbit/s
- 100 Mbit/s

Минимална брзина ___/___ Mbit/s

Нема ограничувања во користење на услуги и апликации.

За ненадминување 150мб во тековниот месец ќе биде издадена фактура од 150денари.

Можност за проверка на интернет сообраќајот во било кое време преку интернет апликација

Друштво за трговија ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ Јегуновце

ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ
Рогачево, Јегуновце
email: info@datacom.mk

БАРАЊЕ ЗА СКЛУЧУВАЊЕ НА ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

Барање број:		
1.Податоци за барателот		
Име и Презиме/Назив на правно лице		
Адреса/Седиште		
Број на лична карта/пасош		
ЕМБГ/ЕДБ и ЕМБС		
Депонент на банка (само за правни лица)		
Контакт лице и контакт број		
Адреса на инсталација	Ул. ______ Бр.______ Место/Општина ______ Додаток ______	
***Со потпишување на ова Барање, изјавувам дека сите неведени податоци се точни и вистинити.**		
2. Достава на фактура		
Адреса на достава на фактура:	□ адреса ______ □ e-mail ______	
***Со одбирање на електронска пошта претплатникот се согасува фактурите да му се доставуваат само по електронски пат**		
3.Приложена документација		
Потребни документи за склучување на претплатнички договор	Физички лица □ лична карта/пасош (на увид) □ последна сметка од струја,вода или слично	Правно лице □ тековна состојба
4.Избор на услуга		
□ **Интернет**		
5. Прифаќање на одредбите на условите на операторот (со селектирање на полето ја потврдувате согласноста)		
5.1Во моментот на потпишување целосно сум запознаен со условите содржините во општите услови, ценовникот и понудата на ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ □ ДА □ НЕ		
ЗАБЕЛЕШКА **(го пополнува лице од ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ)**		
Барањето под горенаведениот број се: □ **Се одобрува** □ **Не се одобрува**		
***Образложение за неодобрување на барањето:**		
Потписници **Во име на ДТУ ДАТАКОМ ЈВ ДООЕЛ**	**Подносител на барањето**	

АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
СКОПЈЕ