

**ДОГОВОР ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА  
БАЛКАНТЕЛ широкопојасен симетричен Интернет пристап**

Во Скопје, на ден 01.09.2015

Договорни Страни:

1. **XXX**, 1000 Скопје, застапувано од управителот **XX**, во понатамошниот текст **Корисник**.
2. **БАЛКАНТЕЛ ДОО**, Ул. Вељко Влаховиќ бр.19, 1000 Скопје, застапувано од управителот Дејан Ристовски, во понатамошниот текст **Оператор**.

**Предмет на договорот**

**Чл. 1**

Предмет на овој договор е обезбедување на сервис “*БАЛКАНТЕЛ широкопојасен симетричен Интернет пристап*” во понатамошниот текст **сервис**.

**Чл. 2**

Операторот се обврзува да му го обезбеди сервисот на корисникот под цените и условите наведени во табелата:

*БАЛКАНТЕЛ широкопојасен симетричен Интернет пристап*

Капацитет	Месечен надомест (Мкд без ДДВ)	Месечен надомест (Мкд со ДДВ)	Интерфас на страна на корисникот	Месечна распожливост
X/X Mbps	XX.XXX,XX	XX.XXX,XX	Ethernet	99.5%
X/X Mbps	XX.XXX,XX	XX.XXX,XX	Ethernet	99.5%
XX/XX Mbps	XX.XXX,XX	XX.XXX,XX	Ethernet	99.5%
XX/XX Mbps	XX.XXX,XX	XX.XXX,XX	Ethernet	99.5%

Во зависност од локацијата на која треба да се овозможи услугата, како и технологијата преку која ќе се пуди истата, ќе му биде наплатен еднократен надомест за приклучок.

Во месечната претплата има вклучено неограничен трансфер на податоци.

Во месецот на активирање, месечната претплата е пропорционална во однос на бројот на денови на користење на услугата.

**Чл. 3**

За целото времетраење на договорот корисникот добива на користење терминална опрема потребна за овозможување на услугата.

Операторот не воведува никакви ограничувања кон крајниот корисник за користење услугата во смисол: забрана на сајтови, апликации и сл.

Во случај на престанување на важење на договорот по било кој основ (истек на рок, еднострано раскинување од страна на операторот или корисникот), корисникот е должен да му ја врати терминалната опрема на операторот во онаква состојба во каква ја примил на денот на воспоставување на сервисот и пуштањето на опремата во работа.

Доколку терминалната опрема е во неисправна состојба, што треба да го утврди операторот при нејзиното превземање или недостасува дел од истата, корисникот е должен да ја надомести настанатата штета.

#### **Чл. 4**

Операторот по барање на корисникот е должен да обезбеди начин за проверка и следење на вистинската и минималната брзина, како и да му обезбеди квалитетни информации за условите кои го ограничуваат пристапот и/или користењето на услуги и апликации.

### **Времетраење на договорот**

#### **Чл. 5**

Времетраењето на овој договор е \_\_\_ месец/и. Договорот може да склучи максимално на 24 месеци и ќе стапи во сила од моментот на активирање на услугата и негово потпишување од двете договорни страни и /плаќање на еднократен надомест од страна на корисникот.

Операторот се обврзува во рок од 14 дена од денот на потпишувањето на договорот, да му ја овозможи на корисникот услугата за која е склучен договорот

Операторот се обврзува во рок кој не е покус од 30 дена од денот на истекувањето на овој договор да го извести корисникот дека му истекува договорот и да му понуди продолжување на истиот.

Доколку корисникот во рок од 30 дена од денот на приемот на известувањето на одговори, тогаш ќе се смета дека договорот е продолжен за периодот и под условите опишани во овој договор.

Во случај на став 3 од овој член корисникот има право да го раскине договорот во секое време, со што неговата обврска за плаќање престанува од први следниот месец.

#### **Чл. 6**

Доколку овој договор биде еднострано раскинат од страна на корисникот пред истекот на неговото времетраење, корисникот ќе биде должен на операторот да му ги исплати сите преостанати месечни надоместоци дефинирани во Чл. 3 од овој договор, најдоцна 8 дена од моментот на раскинувањето.

### **Плаќање**

#### **Чл. 7**

Фактурата за месечниот надомест опишан во Чл. 2 од овој договор, Операторот ќе ја испрати по пошта најдоцна до третиот работен ден од наредниот месец.

Корисникот се обврзува да го плати месечниот надомест опишан во Чл. 2 од овој договор, најдоцна до 8 дена по приемот на фактурата од страна на операторот.

Во случај на задоцнето плаќање операторот има право да пресмета камата за задоцнето плаќање согласно позитивните законски прописи во Република Македонија.

Во случај на неплаќање на обврските од страна на корисникот, операторот има право да престане со испорака на договорените услуги од член 2 од овој договор, по претходно писмено известување.

Доколку корисникот во рок од 15 дена од денот на приемот на известувањето од став 3 од овој член не ги подмири своите обврски, операторот има право еднострано да го раскине договорот.

### **Вид и начин на одржување на воспоставните услови и отстранување на пречки**

#### **Чл. 8**

Операторот се обврзува редовно да го одржува сервисот а евентуално настанатите пречки при испорака на сервисот да ги отстрани, најдоцна за 4 часа по пријавување од страна на корисникот во секој работен ден од 8:30-17:30, или најдоцна за 8 часа надвор од наведениот период.

### **Отштета**

#### **Чл. 9**

Доколку операторот не успее да го испочитува нивото на квалитет на сервисот опишан во Чл. 2 од овој договор, корисникот има право да побара наплата на отштета во висина дадена според следнава табела:

Недостапност на сервисот (месечно)      на Попуст аплициран на месечниот надомест (процентуално)

3-6 часа	5%
6-12 часа	10%
12-20 часа	15%
20-30 часа	20%
>30 часа	30%

#### **Чл. 10**

Доколку недостапноста на сервисот надминува 30 часа месечно во тек на 2 последователни месеци, корисникот има право да го раскине договорот без никаква надокнада.

#### **Чл. 11**

Како недостапност на сервисот ќе се земе во предвид времето поминато од моментот на пријавување на недостапност на сервисот од страна на корисникот до моментот на неговото повторно воспоставување.

Корисникот може да ја пријави недостапноста на сервисот на следниве начини:

1. Телефонски или на факс: (02) 3128-458
2. Преку e-mail: [noc@balkantel.com.mk](mailto:noc@balkantel.com.mk)

## Промена на усовите од претплатничкиот договор

### Чл. 12

Доколку операторот има потреба од промена на условите од претплатничкиот договор, се обврзува да го извести корисникот за сите предвидени измени во рок кој не може да биде пократок од 30 дена пред воведувањето на измените.

Претплатникот има право во рок кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на известувањето, без последици да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

## Виша сила

### Чл. 13

Во случај на виша сила (земјотрес, поплава, терористички напади, војна или која било друга причина надвор од контролата на која било од двете страни) што влијае на исполнувањето на обврските од **Операторот** во согласност со овој Договор, **Операторот** навреме ќе ја извести другата страна за природата на околностите и во која мера се застапени. Ова известување ќе биде прифатено само откако **Операторот** ќе ги преземе сите можни мерки и активности за да обезбеди целосни и ефикасни услуги. Во ваквите случаи **Корисникот** има право да преземе какви било неопходни мерки што ќе му овозможат на **Операторот** да ги исполни своите обврски од овој Договор и да му надомести на **Операторот** за сите извршени услуги до известувањето за Виша сила.

За ни една од страните нема да се смета дека го прекршила Договорот, или дека е одговорна спрема другата страна, за какво било доцнење или неизвршување на која било од обврските од овој Договор, се додека тоа доцнење или неизвршување се должи на каква било Виша сила за која ја известила другата страна.

## Должност за чување тајни и доверливост

### Чл. 14

Страните се обврзани за цело времетраење на овој Договор и две (2) години по неговото раскинување:

1. да ги чуваат како доверливи и според тоа да не ги откриваат кои било Доверливи информации меѓусебно откриени или што ќе бидат разменети под овој Договор; и
2. да не употребуваат какви било Доверливи информации за какви било други цели освен за извршување на обврските од овој Договор.

Која било Доверлива информација **Операторот** може да му ја открие на:

1. владин или друг овластен претставник или друго надлежно тело кога ќе е службено побарано; или
2. кои било вработени од **Операторот** или од некои од гореспоменатите лица, како и на посетители, само до онаа мера до која е неопходно за целта предвидена со овој Договор, или како што налага законот и само ако во секој случај **Операторот** дава се од себе да се осигури дека лицето што е во прашање ќе ја чува информацијата во тајност и нема да ја употреби освен за целите за кои е откриена.

## **Природата на договорот**

### **Чл. 15**

Овој Договор е личен на страните и ниедна од нив не може без писмена согласност од другата страна, да назначува, наплаќа (на друг начин освен со прометна наплата) или да располага со кое било од нејзините права подолу наведени, или да склучува поддоговори или на друг начин да доверува некоја од своите обврски од овој Договор.

Овој Договор ги заменува сите претходни договори и согласности меѓу страните, и не може да се менува освен со средство во пишана форма потпишана од овластени претставници од страните.

Ако за некоја одредба од овој Договор некој суд или друг надлежен орган одлучи дека е неважечка или неприменлива, целосно или делумно, другите одредби од овој Договор и остатокот од засегнатите одредби продолжуваат да важат.

Овој Договор се води од и е толкуван во секој поглед во согласност со Македонското законодавство. Секој настанат спор меѓу двете страни при толкувањето или извршувањето на овој Договор мора да се разреши во согласност со македонските закони и е во исклучива надлежност на Судовите во Република Македонија.

Сите членови од овој Договор ќе се сметаат за суштински.

Доколку постојат не прецизирани детали, а се постигне согласност истите да се прецизираат со анекс кон овој Договор и ќе станат дел од Целина на истиот договор.

## **Заштита на правата на корисникот**

### **Чл. 16**

Доколку корисникот не е задоволен од услугите на Операторот кои се предмет на овој договор, корисникот може да поднесе приговор во рок од 15 дена од денот на приемот на фактурата, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.

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. 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 операторот и/или давателот на услуги не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот 2 од овој член, претплатникот има право да побара

заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од депот на поднесувањето на приговорот до операторот.

Доколку корисникот не е задоволен од одговорот на операторот или операторот воопшто не му одговори има право да се обрати до Агенцијата за Електронски Комуникации на телефонскиот број 190 и таму да бара заштита на своите права.

## Враќање на парични средства

### Член 17

Операторот и/или 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, операторот и/или 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 прекипот трае подолго од 48 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 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, операторот и/или 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.

## Останати обврски на операторот

### Член 18

Операторот се обврзува:

- Да побара согласност од корисникот за добивање информации за цели на директен маркетинг
- Да побара согласност од корисникот за достава на писменото во електронска форма, вклучително и емаил адреса преку која ќе се врши доставата.

#### **Член 19**

Операторот, исто така, се обврзува:

- Да овозможи преселување на претплатничкиот приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, на истото или во друго нумерациско подрачје на операторот, доколку за тоа постои техничка можност
- Да овозможи на барање на корисникот, пренос на правото на претплатничкиот договор на друг корисник што ги исполнува условите
- Да овозможи, на барање на корисникот, мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во календарската година во траење не подолго од три месеци, при што претплатничкиот договор што е склучен на определено задолжително времетраење се продолжува за онолку време за колу што претплатничкиот договор бил во мирување.

**Закони што се применуваат и надлежен суд**

#### **Чл. 20**

Каков било спор што ќе настане меѓу двете страни со толкувањето или за време на извршувањето на овој Договор мора да биде разрешен во согласност со македонските закони и тој е во исклучива надлежност на Основен суд во Скопје.

За се што не е договорено со овој Договор, ќе се применуваат одредбите на Законот за облигациони односи, односно позитивно правните прописи.

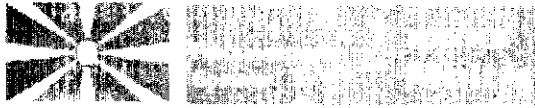
#### **Чл.21**

Измени и дооплнувања на овој договор може да се вршат само во писмена форма со обострана согласност на договарачите.

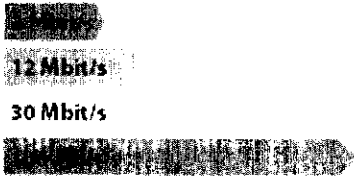
#### **Чл. 22**

Овој договор е составен во 2 (два) еднообразни примероци, по еден за секоја договорна страна.





## Пакет со X услуги



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

### ДОГОВОРНИ СТРАНИ:

**КОРИСНИК:**  
**XXX**  
**СКОПЈЕ**

Упрвнител

**ОПЕРАТОР:**  
**БАЛКАНТЕЛ ДОО**  
**СКОПЈЕ**  
Дејан Ристовски  
Управител