

„СИГНАЛ-НЕТ“ ДООЕЛ
Ул. Јане Сандански 9
1300 Куманово, Р. Македонија

Телефон: 031 44 66 11,
E-mail: info@signal-net.mk
www.signalnet.mk

РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
СКОПЈЕ

Број УнА-бр. 1605-20
10.03.2020 година

ДРУШТВО ЗА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИСКИ

„Сигнал-Нет“ – КУМАНОВО

Склучува

ДОГОВОР

за користење на приклучок за електронска комуникациска услуга
(интернет)

Склучен на ден __. __. ____ година помеѓу:

1. ДООЕЛ „СИГНАЛ-НЕТ“ Куманово, адреса Јане Сандански 9, Куманово, даночен број 4017016531418, жиро сметка 270-071541350-108, депонент на Халк Банка. Кабелска телевизија „Сигнал-Нет“ од една страна и

2. Име и презиме:

Адреса:

ЕМБГ: Број на лична карта :

Телефон:

Е-маил:

Корисничко име:

Стартна лозинка:

Се препорачува промена на стартната лозинка веднаш по првото искористување да се изврши поставување на сопствена лозинка.

<input type="checkbox"/>	Меѓусебната комуникација со Операторот да се одвива по електронски пат на следнава електронска пошта:	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
<input type="checkbox"/>	Се согласувам за добивање на информации од Операторот за цели на директен маркетинг.	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не



ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

Член 1

Со овој договор ОКИ на јавна комуникациска мрежа (во понатамошен текст оператор за кабелски интернет – ОКИ), му овозможува на претплатникот пристап кон јавна комуникациска мрежа - Интернет. Со овој договор се уредуваат правата, обврските, должностите на Операторот како давател на електроснска комуникациска услуга од една и претплатникот на кабелски интернет од друга страна.

ПРАВА И ОБВРСКИ НА ДОГОВОРЕНИТЕ СТРАНИ

Член 2

На основ на поднесеното барање за склучување на претплатнички договор од страна на барателот, ОКИ е должен да изврши анализа за технички можности за да обезбеди услуга со квалитет кој е дефиниран во понудата и во рок од 72 часа да го извести барателот за постоење или не постоење на техничка можност за приклучување на барателот кон мрежата на ОКИ.

Откако ќе се утврди дека има техничка можност за приклучување се склучува договор помеѓу ОКИ и барателот со што договорот се смета за заснован од денот на неговото потпишување од двете страни. Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од договорот важат од денот на склучување на договорот, а обврската за плаќање важи од денот на активирањето на услугите кои се предмет на овој договор.

ОКИ се обврзува дека ќе изврши приклучување на барателот кон мрежата на ОКИ во рок од 48 часа од засновање на договорот.

Член 3

Приклучувањето на претплатникот кон кабелската мрежа се врши од страна на стручни лица на ОКИ и тоа во рок дефиниран во член 2 став 3. Опремата која е во сопственост на ОКИ претплатникот е должен да ја врати во исправна состојба по раскинување на договорот во рок од 5 (пет) дена за што се издава пишан документ од страна на ОКИ, во спротивно ќе се задолжи во висина од нејзината вредност од 6.000,00 денари со пресметан ддв, исто така доколку се утврди дека опремата е во неисправна состојба истата ќе се наплати по важечкиот ценовник на датум кога се враќа опремата. Во случај на раскинување на овој договор од страна на претплатникот, средствата дадени за приклучокот не се враќаат.

Член 4

За да може претплатникот квалитетно да ја користи услугата, потребно е да поседува персонален или преносен компјутер, паметен телевизор, паметен мобилен телефон или друг електронски уред кој овозможува користење на услуга интернет, а која е предмет на овој договор.

Член 5

Претплатникот се обврзува дека ќе им овозможи непречен пристап (на лица овластени од ОКИ кои претходно ќе се легитимираат) во своите простории / станот во кои ќе се изврши монтажа, преглед или мерење на кабелската мрежа и да не го попречува спроведувањето на кабелот од ОКИ од својот до соседните објекти.

Член 6

Претплатникот се обврзува дека нема да врши самостојно отстранување на евентуални дефекти на кабелската мрежа и дека нема да врши било какви дејствија врз опремата на кабелската

мрежа дури и ако биде исклучен од неа, како и да известува за евентуално оштетување на мрежата. Доколку постапи спротивно, должен е да ја надомести штетата.

Член 7

Претплатникот се обврзува дека приклучокот не смее да го отстапува на друго лице или да дозволи неовластено приклучување на кабелската мрежа. Во случај тоа да го стори ќе биде трајно исклучен од кабелската мрежа проследено со раскинување на овој договор без враќање на уплатените средства за еднократниот надоместок.

Член 8

ОКИ се обврзува дека по извршување на работите околу приклучокот, ќе обезбеди редовно одржување на мрежата. Доколку настане дефект на мрежата, ОКИ е должен да пристапи кон отстранување на дефектот во рок од 4 часа од неговото настанување, односно во рок од 12 часа, доколку дефектот настане во време од 20:00 – 06:00 часот наредниот ден.

Член 9

ОКИ е должен да ја проектира, одржува, сервисира и усовршува кабелската мрежа.

Член 10

НАЧИН НА ПЛАЌАЊЕ

Претплатникот се обврзува по извршеното приклучување на кабелската мрежа на ОКИ да му исплати ларичен надомест за:

- **Временски период на договорот:** 12 месеци ; 24 месеци ; неопределено време.

По надминување на количината на податоците определени според договорот претплатникот нема дополнителни трошоци за понатамошните количини кои ги троши со тоа што брзината на пристапот му се ограничува на минималната загарантирана брзина.

Сметките за месечната такса ќе се доставуваат месечно најкасно до 5 во тековниот месец. Претплатникот се обврзува дека месечниот надомест ќе го плаќа редовно во просториите на ОКИ или во банка на жиро сметка на ОКИ за секој месец во периодот од 1-ви до 15-ти во тековниот месец за изминатиот месец на име месечна такса при што ОКИ е должен да му издаде сметка со детален опис на платената услуга.

ОКИ го формира, а во иднина го задржува правото да го менува ценовникот во кој се истакнуваат услугите и нивните цени, исто така и условите за користење на истите, во зависност од пазарните услови. За сите промени корисникот ќе биде писмено известен во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

ОКИ може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по предходно известување на претплатникот во рок не пократок од 30 дена пред воведувањето на измените, како и за правото дека во истиот период, без известување или последици може да го раскине договорот доколку не се согласува со предложените измени.

ОКИ треба да го известува претплатникот во рок кој не може да биде пократок од триесет 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 претплатничкиот договор доколку не се согласува со предложените измени.

Доколку ОКИ не постапи во согласност со став 5 од овој член тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатените обврски или исполнување на договорените обврски пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

Член 11

Доколку претплатникот не се придржува кон условите на ценовникот или условите на овој договор, ќе биде исклучен од кабелската мрежа односно ќе му биде оневозможен пристапот кон Интернет доколку претплатникот не постапи по писменото известување од страна на ОКИ дека во рок кој нема да биде подолг од 10 дена е должен да го уплати долгот.

Член 12

Претплатникот не смее да приклучи друг корисник или компјутер на својот приклучок, ниту својот приклучок да го продаде, односно да го отстапи на трето лице. Доколку дојде до промена на сопственост на станот претплатникот е должен веднаш да го извести ОКИ за настанатата промена.

Во таков случај:

- претплатникот е должен да ги подмири своите обврски кон ОКИ;
- доколку новиот сопственик на станот сака да ги користи услугите на ОКИ се склучува нов Договор, а овој договор престанува да важи.

Член 13

Претплатникот може со писмено барање да побара преселување на претплатничкава линија.

Доколку е технички можно ОКИ ќе изврши преселување во рок од 96 часа од поднесувањето на барањето за преселба од страна на претплатникот.

Доколку се утврди дека нема техничка можност ОКИ ќе го извести претплатникот во рок од 48 часа за не постоење на техничка можност за преселување и ќе му овозможи претплатничкиот договор да го раскине без никакви дополнителни трошоци или казнени поени но само ако претплатникот ги има подмирено сите сметки кон ОКИ до денот кога е поднесено барањето за преселба.

Трошоците настанати за преселување се на сметка на претплатникот, а се утврдуваат според важечки ценовник на денот кога се извршува преселувањето.

Член 14

ОКИ ќе ги врати паричните средства на претплатниците во следните случаи:

- во случај на привремен прекин на претплатничка линија од сообраќај поради пречки на линијата. ОКИ ќе изврши враќање на парични средства во делот на претплата и надоместоци за дополнителни услуги (доколку претплатникот ги има намирено своите долгови) за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во функција, доколку прекилот трае подолго од 3 часа. Износот ќе биде одбиен од наредната сметка на сите претплатници кај кои постоел прекин, без тоа да биде побарано од страна на корисниците.

- во други случаи на основан приговор од страна на претплатникот за утврдена неточна обработка на податоци што довеле до зголемување на износот за користени услуги и/или усвоено барање за решавање на спор поднесено во АЕК, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешно задолжување со вкалкулирана затезна камата.

- Во случај на престанок на обезбедување на услугата не по вина на претплатникот или во случај кога претплатникот го откажува натамошното користење на комуникациската услуга, ОКИ ќе изврши враќање на остатокот од паричните средства што биле депонирани однапред како аванс, месечна претплата, надоместок за користење на дополнителните услуги, по подмирување на вкупниот долг на претплатникот.

Член 15

ОКИ не сноси одговорност за евентуален пренос на дефектот на мрежата предизвикан од страна на трето лице или виша сила. При невреме (грмотевици и сл.) се препорачува главниот кабелот кој влегува од надвор и е конектиран на кориснички компјутер или друг вид на електронски уред (Рутер и сл.) да биде задолжително отстранет од уредот односно мрежната картица, во спротивно ОКИ не сноси одговорности за можните последици.

ОКИ СЕ ОБВРЗУВА:

- на своите претплатници, без надоместок да им достави детална сметка за сите видови услуги, што ги користел претплатникот на негово барање;
- да ги чува податоците и услугите согласно одредбите од Законот за електронски комуникации;
- да овозможи пренос на правото на користење на комуникациските услуги на друго лице на барање на претплатникот;
- да обезбеди согласност од претплатникот за добивање на информации со кои се врши директен маркетинг, а со користење на автоматски системи за повикување на телефонски броеви и/или испраќање на email пораки без човечка интервенција.

Член 16

ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Договорот се склучува на временски период од ; 12 месеци ; 24 месеци ; неопределено време.

ОКИ се обврзува да му овозможи на претплатникот 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. Барањето за мирување се доставува **најдоцна пет дена пред истекот на месецот**. Доколку не се достави барање за мирување претплатникот се смета дека ќе го користи сервисот и во наредниот месец за што уредно ќе си го подмири долгот по член 10.

ОКИ треба да го извести претплатникот најмалку 30 дена пред истекот на задолжителното траење на договорната обврска за новонастанатите услови и за задржување на правото за раскинување на договорот или за потпишување на нов договор.

ОКИ треба да го извести претплатникот во рок кој не може да биде пократок од 30 дена пред воведување 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 претплатничкиот договор, доколку не се согласува со предложените измени.

Член 17

Раскинување на претплатнички договор по барање на претплатник

Претплатникот може да го раскине претплатничкиот договор со ОКИ во секое време по претходно доставено писмено барање до ОКИ за раскинување на претплатнички договор.

Барањето од ставот (1) на овој член се доставува до ОКИ во пишана форма директно од носителот на договорот во просториите на ОКИ.

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.

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

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

Доколку претплатничкиот договор се склучува со задолжително времетраење согласно членот 107 став (9) од Законот за електронските комуникации, претплатникот може да го раскине истиот без да му бидат наплатени казниви пенали за предвремено раскинување на договорот, само во случај кога ОКИ 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.

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.

При раскинување на претплатничкиот договор, претплатникот треба да ги врати комуникациските средства во сопственост на ОКИ во исправна состојба, која ја утврдува ОКИ при преземањето на средствата, за што операторот издава пишан документ.

За предвремено раскинување на договор со определено време претплатникот освен подмирените сите заостанати сметки, доколку ги има, треба да ги подмири и казнените поени во износ од 6.000 денари доколку договорот го раскинува во првата година од времетраењето на договорот или 4.000 денари доколку договорот го раскинува во текот на втората година од времетраење на договорот за што се издава пишан документ од страна на КО.

Претплатникот нема да ги плати казнените поени доколку го раскине договорот пред истекот на договорениот период во случај кога од страна на АЕК ќе бидне утврдено дека КО не ја испорачува услугата со квалитет дефиниран во претплатничкиот договор.

Член 18

Форма и начин на информирање и комуникација со претплатниците

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

ОКИ комуницира со претплатникот или со лице кое има полномошно издадено 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 ОКИ или овластените правни лица од ОКИ.

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

- со предавање од страна на оператор/ претплатник лично и
- по пошта со препорачана пратка;

Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку ОКИ има согласност од претплатникот за достава на писменото во електронска форма, вклучително и емаил адреса преку која ќе се врши доставата.

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

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

Доставата на приговор и одговор на приговор поднесен до ОКИ 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 на писменото во електронска форма.

Член 19

ПРИГОВОРИ ЖАЛБИ И ПОПЛАКИ

Претплатникот има право на приговор до ОКИ против одлуките или активностите на ОКИ и/или давателот на услуги во врска со пристапот до или обезбедување на услуги.

Приговорот до ОКИ како и останатите жалби и поплаки се поднесуваат со предавање од страна на претплатник/ оператор лично **како и по писмен пат на адреса на Сигнал-Нет Куманово, адреса Јане Сандански 9 , 1300 Куманово**, или директно во самиот наплатен центар на истата адреса каде можат да добијат и образец за поднесување на приговорот.

Приговорот до ОКИ се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговор до ОКИ.

Во случај на поднесен приговор до ОКИ, се до донесувањето на конечна одлука, претплатникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката во било кое продажно место на ОКИ или други достапни начини за плаќање од страна на ОКИ.

ОКИ 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 извршена техничка контрола и сл.).

Доколку Претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, има право во рок од 15 дена од приемот, до Агенцијата за електронски комуникации да поднесе барање за решавање на спор.

Доколку ОКИ не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот (5) од овој член, претплатникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до ОКИ и/или давателот на услуги.

ОКИ има обврска да го информира претплатникот за постоењето на бројот 190 на контакт центарот на АЕК каде што претплатникот може да добие информации како да ги оствари своите права.

Член 20

Во случај на спор по овој Договор ќе решава надлежниот суд во Куманово.

Член 21

Овој договор е составен во два (2) примерока од кои по еден за секоја од договорените страни. Договорот стапува на сила со денот на потпишувањето.

КАБЕЛСКИ ОПЕРАТОР
Сигнал-Нет Куманово

Претплатник:



Прилог 1

- ВИД НА ОДБРАНИОТ ПАКЕТ _____
- еднократен надомест за приклучок од _____ денари со вклучен ДДВ;
- месечен надомест за претходно одбраниот пакет _____ денари за тековниот месец со вклучен ДДВ;
- Рекламирана брзина за Download во пристап дел: ____ Mbps* и брзина за Upload во прис. дел: ____ Mbps*
- Минимална брзина за Download во пристап дел: ____ Mbps* и брзина за Upload во прис. дел: ____ Mbps*
- Вкупна количина на податоци ____ GB.
- Брзината кои надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на ОКИ.



СИГНАЛНИЕТ ДОО

бр. 0302/17

17.07 2020 год
КУМАНОВО

Прилог 7 – Форма на информацијата од клиентите преку листици на мрежата
неутралност



СИГНАЛНИЕТ
ДОО

Улица
Бр. 11
1000 Скопје

Пакет со X услуги



12 MB/s

10 MB/s

XXXX MB/s

Минимална брзина

XX/XX

Со овом прилогот се доставува Договор за користење на услугата од комуникационни услуги.

Со подготвувањето на месечниот извештај клиент не се запознава, брзината се наоѓа во XXXX MB/s.

Напомена за брзината на интернет е потребно да се земе во предвид, брзината на комуникацијата зависи од тоа колку е далеку клиентот од серверот.

2018.3