

Г. Струмица
14.12.20
Д

ДОГОВОР

за обезбедување на услуга за Мрежно поврзување и пристап на Интернет

склучен во Струмица на _____ година помеѓу:

1. ДТУ Нетлинк ДООЕЛ Струмица со седиште на ул. Браќа Минкови бр. 34, 2400 Струмица со ЕМБС 6287662 и ЕДБ 4027007501072 (во понатамошниот текст: "давател на услугата"), и
2. _____ од _____, со седиште на ул. _____ бр. _____
тел. _____ (во понатамошниот текст: претплатник).

15.12.2020

Член 1 Предмет и цел на договорот

Предмет на овој Договор е уредување на правата, обврските и одговорностите на Операторот како оператор на јавна комуникација мрежа, од една страна и Претплатникот како краен корисник на јавна комуникациска услуга, од друга страна. Целта на овој Договор е сновање на претплатнички однос за обезбедување на пристап кон јавната комуникациска мрежа и користење на јавните комуникациски услуги на Операторот, под услови утврдени со овој Договор. Законот за електронски комуникации, во понатамошниот текст: Законот, Правилникот за комуникациски мрежи и/или давателите на јавните комуникациски услуги се должни да ги објават во врска со општите услови за пристап и користење, цените и тарифите и параметрите за квалитет на јавните комуникациски услуги, во понатамошниот текст: Правилникот, други закони и прописи донесени врз основа на нив, како и со Општите услови за засновање на претплатнички однос и користење на комуникациски услуги на Операторот.

Договорот се склучува врз основа на претходно поднесено барање од страна на претплатникот дадено во Прилог 1

Целта на Договорот е засновање претплатнички однос за обезбедување на Интернет услуга дефинирана во Прилог 1.

Член 2

Претплатникот на услугата има право да ја користи основната услуга дефинирана во Прилог 1 од овој Договор за целото време на траење на Договорот.

Претплатникот на услугата има право и можност да добива 24 часовна поддршка за разрешување на проблеми поврзани со услугата на телефонскиот број: 034/347-323 или на адресата на е-пошта support@netlink.mk.

Член 3 Права и Обврски на корисникот

Претплатникот има право

-да му биде овоможено до страна на операторот начин на проверка и следење на вистинската брзина, на негово барање во согласност со Правилникот

-да поднесе барање за склучување на претплатнички договор, доставен на начин и образец пропишан од страна на операторот, даден во прилог 1

-во рок утврден од страна на оператор во пишана форма да биде известен за постоењето, односно не постоењето на техничка можност со наведување на причините за одбивање на барањето

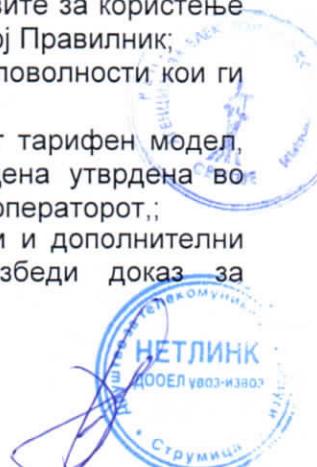
-во рок не пократок од 30 дена пред истекот на договореното времетраење од договорот да биде известен дека договорот му истекува,

-да му се овозможи промена на тарифниот модел, доколку ги исполнува условите за користење на тарифниот модел определен од операторот, во согласност со член 15 од овој Правилник;

- да добие информации за искористеноста или надминувањето на одредени поволности кои ги користи согласно избраниот тарифен модел во тековниот месец

-да му се овозможи користење и на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани од страна на операторот во неговата листа на услуги, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во општите услови на операторот;

-да му се овозможи активирањето, деактивирањето и користење на основни и дополнителни услуги, на негово барање, при што операторот е должен да обезбеди доказ за активирањето/деактивирањето



-Целта на месечниот надомест, остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги/пакети што претплатникот ги користи ќе бидат пропорционални со деновите на користење, за услуги што се наплатуваат по времетраење.

-Претплатникот има обврска, за телекомуникациската услуга дефинирана во Прилог 1 да плаќа месечен надомест во износ од _____ денари без ДДВ.

-Претплатникот за опремата што ја користи сопственост на давателот на услугата се обврзува да се однесува како добар стопанственик кон истата. Опремата која претплатникот ја користи е наведена во Прилог 1 на овој Договор и доколку ја оштети, отуѓи или предизвика нејзина нефункционалност, се обврзува да плати соодветен надомест во износ од 3.000,00 денари.

-Претплатникот на услугата е должен во рок од 5 работни дена да го извести давателот на услугата ако настапи промена на името, адресата и другите податоци од идентификациона природа.

-Претплатникот на услугата се обврзува телекомуникациската услуга предмет на овој Договор да ја користи за сопствени потреби и намени кои не се спротивни на Законот за електронски комуникации или на друг Закон или пропис. Да не ја дава телекомуникациската услуга предмет на овој Договор на други лица со надомест. Да се придржува на условите на овој Договор.

Да ги користи електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа.

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

- Приговорот се поднесува во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговорот.

- Во случај на поднесен приговор до давателот во врска со износот на сметката, 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 давателот на услугата или други достапни начини за плаќање од страна на давателот на услуги.

- Давателот на услуги 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 да Агенцијата. Кон известувањето се приложуваат и соодветни докази (на пример службена белешка за извршена техничка контрола и слично).

- 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 давателот на услугата не постапи по приговорот во рокот утврден во ставот 3 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 давателот на услугата.

- Претплатникот за своите права може да се информира на бесплатниот број 190 во контакт центарот на Агенцијата за Електронски Комуникации.

Член 4

Комуникација со корисник

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

Операторот 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 операторот или овластените правни лица од операторот.

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

- со предавање од страна на оператор/ претплатник лично и
- по пошта.

Доставувањето на писменото може да се врши и во електронска форма, доколку операторот има потврдена и е-майл адреса од претплатникот 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 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 согласно став (4) од овој член.

Член 5

Обврски на операторот

-По добиено известување за постоење на техничка можност операторот во рокот утврден од неговата страна склучува со претплатникот претплатнички договор, при што претплатничкиот 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 дена од кога и започнува плаќањето за активираните услуги кои се предмет на претплатничкиот договор.

- По започнувањето на користење на услугата дефинирана во Прилог 1 давателот на услугите се обврзува да овозможи достапност на услугата 98% на месечно ниво.

-Да ја следи политиката на цени на телекомуникацискиот пазар и доколку дојде до намалување на истите за претплатникот ќе обезбеди поголем пренос на податоци и поголем капацитет од моментот при склучување на овој договор или ќе направи нови погодности за претплатникот договорно.

-Да гарантира сигурност, тајност и неповредливост на личните податоци и заштита од повреда на личниот интегритет, што произлегува од регистрирањето на информации за претплатникот преку обработка на податоци, освен за случаи предвидени со закон.

-Да превземе технички мерки со кои ќе се заштити целокупната опрема вградена во мрежата од пренапони, кражба виша сила и слично.

- Детална сметка, без надоместок, за сите видови на комуникациски услуги, што ги користел претплатникот, без приказ на поединечни податоци, а по барање на претплатникот и со приказ на поединечните податоци за сите видови комуникациски услуги (сите реализирани разговори, испратени СМС/MMC-и и реализиран интернет сообраќај,) во рок од пет работни дена од приемот на барањето.

- Давателот треба на претплатникот да му достави бесплатно информација за искористеноста на одредени поволности за во врска со обемот на интернет сообраќај вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети.

- Да ги обезбедува електронските комуникациски услуги, предмет на претплатничкиот договор, во рок, начин, цени и квалитет во согласност со одредбите од склучениот претплатнички договор, Законот за електронските комуникации и прописите донесени врз негова основа.

- Да овозможи на барање 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;

- На барање на претплатникот давателот на услуга е должен да го пренесе правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите од договорот.

- Претплатникот може со писмено барање до давателот на услуга да побара преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во истото или друго нумерацијско подрачје на давателот на услуга.

Операторите кои обезбедуваат пристап до интернет треба да преземат мерки за обезбедување на принципот на мрежна неутралност дадена во прилог 2

Член 6

Договорот се склучува со задолжително времетраење од 12 / (24) месеци.

Член 7

Активирањето и деактивирањето на основните и дополнителните услуги од страна на давателот, 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;

Надоместокот за користење на дополнителните услуги кои што не се бесплатни ќе биде фактуриран и вклучен во редовната месечна фактура од страна на Давателот.

Член 8

-Месечната претплата за телекомуникациската услуга, дефинирана во Прилог 1 на овој Договор, ќе биде издадена најдоцна до 10тиот ден од месецот, а претплатникот на услугата е должен да ја плати најдоцна 15 дена по прием на сметката од Давателот на услугата.

-Давателот на услуга најдоцна 30 дена по започнување на користење на услугата е должен да достави сметка до претплатникот на услугата.

-Во случај на неплаќање или ненавремено плаќање на месечниот надоместок за услугите согласно став 1 од овој член давателот ќе достави опомена за заостанатиот долг. Доколку во рок од 5 работни дена по приемот на опомената претплатникот на услугата заостанатиот долг давателот на услугата ќе започне да пресметува законска затезна камата на заостанатиот долг се до денот на целосното подмирување на основниот долг заедно со каматата и претплатникот ќе биде исклучен од мрежата.

-Доколку целокупниот долг, основниот и каматата, не е подмирен во рок од 14 работни дена од прием на опомената за заостанат долг давателот го задржува правото да предвремено го раскине договорот. Доколку претплатникот не го подмири овој долг давателот има право износот да го побарува по судски пат со вклучена затезна законска камата.

Член 9

Раскинување на договор од страна на претплатник

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

Барањето од ставот (1) на овој член се доставува до операторот во пишана форма на еден од начините утврден во правилникот.

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.

Операторот 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 казнени пенали за предвремено раскинување на договорот, само во случај кога операторот не ги исполнува обврските предвидени во претплатничкиот договор во врска со обезбедувањето на услугата со ниво на квалитет пропишан со подзаконскиот пропис за параметри за квалитет на јавните комуникациски услуги, констатирано од Агенцијата за електронски комуникации. 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 преетплатничкиот 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 фактуирани со задоцнување или се фактуирани, а не се платени од страна на претплатникот.



- 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 средствата, за што операторот издава писан документ

Член 10 Измени во договорот

Давателот на услуги може да ги менува условите утврдени со претплатничкиот договор по претходно известување на претплатникот.

Давателот на услуги треба да го извести претплатникот во рок кој не може да биде 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 претплатничкиот договор, доколку не се согласува со предложените измени. Претплатникот треба писмено да го извести операторот доколку не се согласува со предложените измени да побара раскинување на договорот.

Доколку давателот на услуги не постапи во согласност со став (3) од овој член, тоа нема да ги ослободи претплатниците од плаќање на пристигнатите и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор.

Обврските од договорот со задолжително времетраење, несмеат да бидат продолжени по автоматизам по истекот на иницијално договорениот период. Давателот на услуги во рок не пократок од 30 дена пред истекот на задолжителното времетраење од договорот треба да го извести претплатникот дека му истекува истиот, доколку има промена на тарифниот модел на претплатникот или доколку претплатникот останува без услугата.

Член 11 Враќање на парични средства

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, давателот на услуги врши враќање на паричните средства во делот на претплатата и надоместоците за дополнителните услуги (доколку претплатникот ги има намирено своите делови) за износ пропорционален на деновите кога линијата не била во функција, доколку прекинот трае подолго од 3 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,

- во 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 комуникациски услуги, доколку ги има намирено своите долгови, во висина на погрешното задолжување со вклучулирана 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, 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.

Член 12 Раскинување на 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;
- 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.

Член 13

Преселување на претплатнички приклучок

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.

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.

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.

За преселување на приклучокот, претплатникот плаќа трошоци за инсталирање на приклучок на јавната комуникациска мрежа на адресата каде што се преселува, во согласност со ценовникот на операторот.

Член 14

Виша Сила

Давателот на услугата и претплатникот на услугата се согласни ниедна договорна страна да не биде одговорна кон другата за губиток, штета, повреда или неизвршување на одредбите на овој договор кои се предизвикани со дејство на Виша сила.

Под Виша сила се подразбира настан независен од вољата на договорните страни, а чие настанување неможе да се спречи или предвиди и поради кое исполнувањето на обврските од договорот станало отежнато или оневозможно, вклучувајќи но не и ограничувајќи се на природни настани, општествени настани, акти на јавна власт, нарушувања во функционирањето на системот.

За време на Виша сила сите права и обврски од овој договор мируваат. Давателот на услугата не сноси никаква одговорност кон претплатникот поради прекини на неговите услуги поради Виша сила.

Во случај да договорните обврски мора да се одложат поради Виша сила повеќе од 1 (еден) месец, договорните страни ќе договорат нови услови за исполнување на договорот.

Член 15

Завршни одредби

За сите настанати спорови кои ќе настанат по овој Договор, договорните страни ќе ги решаваат спогодбено. Доколку договорените страни не ги решат настанатите спорови од овој Договор, за решавање на истите е надлежен Основен суд Струмица.

Член 16



Договорот стапува во сила на денот на активирањето на услугата од кога почнува да течат и обврските за плаќање на месечната претплата, како и другите надоместоци за користење на услугата.

Договорот е склучен во 2 (два) еднообразни примероци по 1 (еден) за секоја од договорните страни.

Прилог 2. Принцип на мрежна неутралност

	Рекламирана брзина <u>XX / XX</u> Mbit/s
Име на пакет	
Максимална брзина	<u>XX / XX</u> Mbit/s
Минимална брзина	<u>XX / XX</u> 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 кои можат да се користат со овој претплатнички договор	
Информации за процедури утврени од операторт за мерење и обликување на сообраќајот	

Договорни страни:

Давател на услуга

Претплатник на услуга



ПРИЛОГ 1 Барање за склучување на претплатнички договор.

Договорни страни:

Давател на услуга		
Седиште		
Контакт лице		
E – mail адреса		
Контакт телефон		
Корисник на услуга		
Седиште		
Адреса на поврзувањето		
Адреса за достава на фактури		
Сметка		
Депонент на		
Единствен даночен број		
Матичен број		
Контакт лице		
E – mail адреса		
Контакт телефон		
Вид на услуга		
Брзина на симнување податоци (Брзина на download)	Mbps*	
Брзина на качување на податоди (Брзина на upload)	Mbps*	
Месечен пренос на податоци количина		
Број на статички IP адреси		
Заштита		
Телефонска поддршка		
Начин на поврзување		
Ограничувања при користење на услугата		
Времетраење на договорот	12/24 месеци	
Цена на услугата согласно Член 3 од договорот		
Еднократен трошок на инсталација и поднесување на опремата		
Опрема дадена на користење		
Вредност на опрема дадена на користење		
Се согласувам за вклучување на личните податоци за цели на директен маркетинг	ДА	НЕ

Податоци кој може да бидат вклучени:

- Во цената не е пресметан ДДВ.**
- Брзината кон надворешните содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на давателот. Вистинска брзина, претставува просечна брзина на проток на податоци која давателот му ја обезбедува на претплатникот во тек на 24 часа во денот и истата е мерлив параметар што се проверува со постапка за мерење.

Давател на услуга

Претплатник на услуга

