



СофтНЕТ ЕУ дооел – Скопје,  
ул.11 Октомври бр.25, тел. 389 2 32 90 977  
Web: <http://www.softnet.mk>, Email: [info@softnet.mk](mailto:info@softnet.mk)  
ЕДБ МК: 4030008025690, ж-сметка: 210-063448790160,  
НЛБ Тутунска Банка – Скопје

## ДОГОВОР ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ НА УСЛУГА ПРИСТАП НА ИНТЕРНЕТ ОД СОФТНЕТ ПРЕКУ ПОСТОЈАНА ВРСКА

Склучен на ден \_\_\_\_\_ со бр. \_\_\_\_\_ помеѓу:

1. Друштво за телекомуникациски услуги Софтнет ЕУ Дооел – Скопје, ул. 11 Октомври бр. 25/713, Македонија, со ЕМБС \_\_\_\_\_ (во понатамошниот текст наречен: Давател на услуга) со електронска пошта: [info@softnet.mk](mailto:info@softnet.mk), застапувано од Андреј Боштјанчич, управител на компанијата
2. \_\_\_\_\_ со ЕМБС бр.\_\_\_\_\_ адреса\_\_\_\_\_ со (електронска пошта) (во понатамошниот текст: Претплатник), застапувано од\_\_\_\_\_ управител на компанијата од другата страна.

### I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

#### Член 1

Предмет на овој договор е уредување на правата и обврските помеѓу договорните страни за користење на услуга интернет симетричен пристап, која Давателот на услугата му ја дава на претплатникот, согласно уредно поднесено Барање за користење на услуга од страна на претплатникот и опшите услови за користење на услугата ( во понатамошниот текст: општи услуги).

### II. ЦЕНИ

#### Член 2

Цената на услугата вклучува еднократен надомест за почетно приклучување (активација) и месечен надоместок за интернет врската. Евентуалните дополнителни услуги ќе се тарифираат согласно објавениот ценовник од страна на Давателот на услугата.

Пакет	Времетраење на договорот	Еднократен надомест	Месечен надомест	Брзина D/U

Цената е без пресметан ДДВ од 18%.

#### Член 3

Давателот на услугата ќе издава фактури на претплатникот на месечно ниво. Рокот на плаќање на издадена фактура е петнаесет (15) дена од доставата на фактурата.

Рокот за плаќање за еднократниот надоместок за инсталирање на опремата е петнаесет (15) дена по потпишувањето на договорот.



**Договор за обезбедување на услуга за пристап на интернет преку постојана врска**

За времетраење на договорот Претплатникот е должен редовно да го плаќа договорениот месечен надомест за користење на договорените услуги независно од обемот на користење на услугите кои се предмет на овој договор.

Во случај на задоцнување со плаќање, претплатникот е должен да плати законска казнена камата од денот кога паднал со задоцнување до денот кога е извршена уплатата.

Во случај на приговор на фактура истиот претплатникот го доставува до давателот на услуга по mail и по пошта. Доколку претплатникот има основан приговор за утврдена неточна обработка на податоци или погрешна пресметка која резултира со зголемен износ на месечна фактура, има право на поврат на паричните средства во висина на погрешно пресметаниот износ на месечната претплата. Фактурата за првиот нареден месец по основаниот приговор ќе биде намалена за соодветниот зголемен износ. Доколку нема следен месец, тогаш разликата ќе му биде вратена на корисникот.

**III. ПРАВА И ДОЛЖНОСТИ ПО ДОГОВОРУТ**

**Член 4**

Доколку претплатникот користи опрема сопственост на давателот на услугата, истиот е должен веднаш по склучување на договорот да изврши уплата на еднократниот надоместок за приклучок и да дозволи пристап во своите простории заради монтирање на опремата. Давателот на услугата одсвоја страна е должен да превземе техничко спремање и безбедни услови за конекција на корисниците кон мрежата, во рок од 3 дена по потпишувањето на договор.

Рокот од став 1 може да биде пролонгиран во случај на виша сила, непредвидливи технички проблеми или корисничките забиднувања за превземените одговорности.

Давателот на услугата во рок од 15 дена од денот на склучување на договорот ќе го поврзе претплатникот на Интернет преку Ethernet порта.

**Член 5**

Доколку претплатникот користи своја опрема истиот е должен да обезбеди пристап заради нејзино конфигурирање со интернет врската.

Доколку претплатникот ја прима услугата од давателот преку своја опрема, тогаш ограничувањата и/или користењето на услугите причинети поради проблеми на страната на горната опрема се третираат како вина на претплатникот.

**Член 6**

Достапноста на услугата (интернет врската) изнесува 99,5% на месечно ниво.

Во зависност од достапноста на услугата претплатникот добива сервисни кредити и тоа:

- Недостапност помала од 30мин. Под месечното ниво на достапност од 99,5% - сервисен кредит од 4% од износот на месечната претплата.
- Недостапност од 30мин. до 3 часа под месечното ниво на достапност од 99,5% - сервисен кредит од 10% од износот на месечната претплата.
- Недостапност од 3 до 7 часа под месечното ниво на достапност од 99,5% - сервисен кредит од 15% од износот на месечната претплата.
- Недостапност поголема од 7 часа под месечното ниво на достапност од 99,5% - сервисен кредит од 25% од износот на месечната претплата.



**Договор за обезбедување на услуга за пристап на интернет преку постојана врска**

Во сервисни кредити не се сметаат најавените планирани прекини на мрежата на Софтнет најмалку 2 дена однапред и најмногу еднаш во месецот. Секогаш кога е тоа можно, Софтнет ќе ги извршува планираните прекини надвор од работното време на корисникот.

Услов за добивање на сервисни кредити за месецот кога се случила недостапноста е соодветна пријава на претплатникот преку електронска пошта: support@softnet.mk

**Член 7****Давателот на услугата е должен да:**

- Обезбеди пристап и активирање на услугата согласно утврдениот рок во овој договор,
- Обезбеди квалитетна и непрекината услуга со договорената брзина на интернет врската,
- Организира служба за техничка поддршка
- Да спроведе постапка по приговор,
- Не ја исклучи интернет врската додека трае постапката по приговор на претплатникот
- Ги отстрани пречките кои делумно или целосно ја поопречиле интернет врската во време и на начин што го овозможуваат техничките можности на давателот на услугата,
- Не го попречува претплатникот во пристапот до апликации кои би се сметале за конкурентни во однос на дејноста на давателот на услугите (принцип на мрежна неутралност).
- Побара согласност од претплатникот доколку има намера да доставува рекламен материјал, спамови и сл.
- Побара согласност од претплатникот доколку има намера да ограничи пристап до некои апликации.
- На барање на претплатникот да овозможи преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа, во исто или на друго нумерацијско подрачје на операторот.
- На барање на претплатникот да овозможи пренос на правото од претплатничкиот договор на друг претплатник што ги исполнува условите.
- На барање на претплатникот да овозможи мирување на претплатничкиот договор најмногу еднаш во текот на календарската година во траење од не подолго од 3 месеци, при што претплатничките договори што се склучени на определено задолжително времетраење се продолжуваат за време колку што претплатничкиот договор бил во мирување.

Давателот на услугата го известува претплатникот дека:

- Давателот на услугата не обезбедува пристап до служби за итни повици.
- Давателот на услугата не обработува лични податоци заради изработка на телефонски именици и телефонски служби.
- Доколку претплатникот смета дека давателот на услугата постапува спротивно на Законот за електронски комуникации може да се јави на телефонскиот број 190 во контакт центарот на Агенцијата за електронски комуникации.
- Претплатникот е самиот одговорен за содржините кои ќе ги превзема од Интернет мрежата и дека секој ризик во смисла на вируси и сл. Не е одговорност на давателот.

**Член 8**

Процедурата за утврдување на квалитетот на услугата од аспект на брзина на интернет врска се состои од користењето на speed test апликација поддржана од македонски сервер.



**Договор за обезбедување на услуга за пристап на интернет преку постојана врска****Член 9**

Давателот на услугата може без согласност на претплатникот привремено да го ограничи или прекине пристапот кон јавните комуникациски услуги:

- Доколку тоа е потребно поради реконструкција, модернизација, одржување или во случај на технички пречки или недостатоци на мрежата, до завршување на работите или отстранување на пречките,
- Доколку се утврдат технички пречки или недостатоци на Корисничката терминална опрема или инсталација, до отстранување на овие прекини, односно, недостатоци.
- Доколку претплатникот не ја плати фактурата за користење на услугите до датумот за плаќање одреден во фактурата, а по претходно писмено известување. Ова не се однесува кога е поднесен приговор за износот на фактурата,
- Ако претплатникот не дозволи преглед на исправноста на неговата терминална опрема или инсталации, до извршување на прегледот.
- Доколку услугата се користи за цели спротивни на законот и други прописи, констатирано од страна на надлежен орган
- Доколку услугата се користи спротивно спротивно на условите од овој договор.

За сите горенаведени дејствија кои давателот може да ги предвиди е должен да го извести претплатникот најмалку два (2) дена однапред, додека за дејствијата кои неможе да ги предвиди штом е во можност. Во овој случај давателот на услуга нема да биде одговорен за било каква директна или индиректна штета евентуално причинета на претплатникот поврзана со изгубена добивка и сл.

**Член 10**

Давателот на услугата е единствен сопственик на опремата и претплатникот се обврзува со опремата да се однесува како добар домаќин и доколку настане штета, уништување или кражба, претплатникот е должен да ја надомести вредноста на опремата во висина од (\_\_\_\_\_) МКД.

Претплатникот е должен да ја врати опремата кај давателот на услугата во исправна состојба во рок од 3 дена по истекот на договорот или при негово предвремено раскинување, за што операторот издава пишан документ.

Давателот на услугата не е одговорен за оштетувања направени од неадекватно, нерегуларно и несоодветно коритење на опремата од страна на претплатникот. Исто така давателот на услугата не е одговорен за оштетувања или фабричка грешка од софтверска или хардверска природа на терминалната опрема и кои не се во негов опсег.

**Член 11**

Во услови на Виша сила која времено го попречува исполнувањето на договорените обврски никој не е одговорен спрема другиот за настанатите последици. По престанок на Вишата сила договорот останува на сила, а по заемна согласност може и да се раскине.

Во услови на Виша сила која доведува до целосна невозможност на исполнување на договорените обврски се прекинува договорот во целост.

**IV. Техничка поддршка и постапки при приговор****Член 12**

Давателот на услугата има формирано служба за техничка поддршка.

Службата работи 24/7 и истата може претплатникот да ја добие на телефонски број мобилен 071 374 841 или фиксен 02 32 90 979, email [support@softnet.mk](mailto:support@softnet.mk)



## **Договор за обезбедување на услуга за пристап на интернет преку постојана врска**

Претплатникот е должен веднаш да ги пријави сите дефекти на сервисот во Службата по телефон, mail или по пошта.

Давателот на услугата по пријава за дефект или грешка веднаш е должен да одговори по пријавата.

### **Член 13**

Службата за техничка поддршка е одговорно тело кај давателот на услуги кое постапува по поднесен приговор.

Приговорот се поднесува во рок од 15 дена сметано од настанот кој е предмет на приговор по телефон +389 2 329 09 979, по email или по писмен пат на адреса ул.11ти Октомври бр.25 1000 Скопје или на email [support@softnet.mk](mailto:support@softnet.mk).

По приговорот давателот е должен да одлучи во рок не подолг од 15 дена сметано од денот на прием на приговорот. Одговорот по приговорот се доставува до претплатникот по email или по пошта на неговата адреса. Во приговорот давателот на услугата задолжително дава образложение за донесената одлука.

Доколку претплатникот не е задоволен од донесената одлука по приговорот, во рок од 15 дена од денот на приемот на одлуката, истиот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата за Електронски Комуникации. Доколку давателот на услугата не постапи по приговорот, претплатникот има право во рок 30 дена од денот на поднесувањето на приговорот, да побара заштита на своето право пред Агенцијата за Електронски Комуникации. Агенцијата е должна да го реши спорот во најкраток временски рок, а најдоцна во рок од четири месеци од денот на започнување на постапката за решавање на спор, освен во исклучителни околности кога истиот може да биде продолжен.

Ако претплатникот, во случај на основен приговор не бил во можност да ја користи услугата за период подолго од 3 последователни часа во еден месец, месечната сума пропорционално ќе се намали достапноста на сервисот, секој од нив мора да биде пријавен на Давателот на услугата. Во случај на прифаќање на приговорот од страна на Давателот на услугата, Во случај на прифаќање на приговорот од страна на Давателот на услугата, и намалување на месчната претплата, попустот ќе биде означен на фактурата, и ќе биде вклучен во фактурата за следниот месец.

## **V. Одржување на оптичка мрежа**

### **Член 14**

Во случај на планиран прекин на сервисот поради одржување на мрежата Давателот на услугата треба да испрати предвремено известување до претплатникот најмалку 48 часа пред планираниот прекин.

### **Член 15**

Претплатникот има обврска:

- > Да ги користи комуникациските услуги за сопствени потреби и согласно нивната намена, да не вознемира други корисници, да не дава комуникациски услуги на други лица со надомест и да не ги користи за цели спротивни на законите и овој договор.
- > Писмено да го извести давателот на услуга за секоја промена на податоците на претплатничкиот договор или личен податок, кои се неопходни за непречено доставување на известување или фактури и од значење за договорениот однос.
- > Да го почитува секое упатство или соопштение дадено од страна на Давателот на услугата во врска со користење на јавните комуникациски услуги.
- > Да ги сноси трошоците за отстранување на дефекти на уредите инсталацијата и мрежите предизвикани по негова вина.
- > Да не ги открива неговите лични кодирани податоци (лозинки и сл.) на трети лица. За штетите настанати порадо откривање на личните кодирани податоци по негова вина лично е одговорен корисникот.



## VI. Измени на договорот

### Член 16

Давателот на услугата е должен измените на договорот да ги најави по писмен пат најмалку 30 дена пред планираното нивно имплементирање.

Предложените измени ќе се сметат за прифатени доколку претпланикот се согласи со истите по писмен пат.

Доколку претпланикот не ги прифати предложените измени во тој случај секоја страна има право да го раскине договорот.

### Член 17

Давателот на услугата има право да го исклучи претплатникот поради заостанат долг доколку претплатникот не ја плати фактурата за користење на услугите до датумот утврден во фактурата со претходно писмено известување 2 (два) дена претходно.

Претплатникот ќе биде повторно приклучен од страна на давателот на услугата по уплата на заостанат долг, при што истиот е должен да му плати на давателот на услугата надомест за повторно приклучување.

## VII. Раскинување на договорот

### Член 18

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

Договорот се смета за раскинат од денот наведен во писменото барање но нема да биде пократок од 5 дена почнувајќи од денот на доставувањето на барањето за раскин. Во секој случај претплатникот ќе ги сноси сите обврски што произлегуваат од овој договор. Доколку договорот е склучен на задолжително времетрање, при раскинување на договорот од страна на претплатникот операторот ќе му наплати на претплатникот казнени пенали, во висина на целиот преостанат износ од овој договор.

Давателот на услугата има право еднострano да го раскине договорот пред истекот на периодот за кој е склучен во случај на:

- Повреда на условите наведени во договорот
- Ненавремено исполнување на обврските за плаќање од страна на претплатникот
- Судска одлука со која претплатникот се брише од соодветен регистар, стечај, ликвидација доколку правото на користење не е пренесено на друго лице во рок од 15 дена.
- Смрт на претплатникот, доколку правото на користење на услугата не е пренесена на друго лице во рок од 6 месеци.
- Неможност за испорачување на услугите поради виша сила во времетрање подолго од 3 месеци.

### Член 19

Доколку договорот се раскинува пред истекот на договорениот рок по вина на корисникот на услугата давателот на услугата има право да бара наплата на целиот преостанат износ од договорот.

## VIII. Останати одредби

### Член 20

Взајемната комуникација или известувања на страните за сите работни поврзани со реализација на овој договор во прв ред ќе се одвива на mail адресите оставени во овој договор, и комуникација по пошта и телефон.



**Договор за обезбедување на услуга за пристап на интернет преку постојана врска**

**Член 21**

Овој договор се склучува на времетрање од \_\_\_\_\_ месеци. По истек на договорот истиот договорот се регулира само со нов претплатнички договор или со Анекс.

**Член 22**

Страните ќе ги решаваат сите спорови кои произлегуваат од овој договор со взаемна дискусија. Доколку взаемно прифатливо решение не е возможно, тогаш надлежен суд за решавање на спорот е основниот суд Скопје 2 во Скопје.

Агенцијата за електронски комуникации на Република Северна Македонија е независно регулативно тело пред кое претплатникот може да ги оствари своите права поврзани со реализација на овој договор.

**Член 23**

Овој договор е склучен на два (2) идентични примероци, по еден (1) примерок за секоја страна.

**Потписници:**

Давател на услуга/ Оператор

**Претплатник:**

\_\_\_\_\_

М.П.

\_\_\_\_\_

М.П.



**Договор за обезбедување на услуга за пристап на интернет преку постојана врска**

Прилог 7 – Форма на информацијата од операторите заради заштита на мрежна неутралност.



**Рекламирана  
Брзина X/X  
Mbit/s**

**Пакет со X услуги**

2 Mbit/s

10 Mbit/s

30 Mbit/s

100 Mbit/s

**Минимална брзина**

**X/X  
Mbit/s**

Со овој претплатнички договор можат да се користат сите услуги и апликации кои се достапни на глобална интернет мрежа.

Операторот не врши обликување на интернет сообраќајот и достапот до сите услуги и апликации кои што се достапни на глобалната интернет мрежа го пренесува транспарентно до претплатникот.

Ограничување на пристапот може да настане по утврдување на загрозување на интегритетот на мрежата предизвикан од дејствота на претплатникот, на барање на надлежен орган и доколку претплатникот навремено не ги плаќа обврските по овој договор.

Операторот не врши модифицирање и облкување на интернет сообраќајот. Во секој момент претплатникот може да ја провери пристапната брзина преку веб страна. [www.speedtest.com](http://www.speedtest.com) со одбирање на сервер во Р.Северна Македонија.

