

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

СТАНДАРДЕН ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР ЗА ПРИСТАП И КОРИСТЕЊЕ НА КОМУНИКАЦИСКИТЕ УСЛУГИ НА ОПЕРАТОРОТ

Бр. _____ датум _____, во _____, склучен помеѓу:

Друштво за телекомуникациски услуги СофтНЕТ ЕУ Довел Скопје, со седиште на ул.11ти Октомври бр.25 1000 Скопје, како оператор на јавна комуникациска мрежа од една страна(во понатамошниот текст „Оператор“) и

Име и презиме / Назив _____ во понатамошен текст Претплатник
Адреса/Седиште _____
Бр. на л.к. _____ ЕМБС _____ ЕМБ/ЕДБ _____
Жиро сметка _____ депонент на банка _____
Електронска пошта _____

Како претплатник на јавни комуникациски услуги од друга страна(во понатамошниот текст „Претплатник“) Во Понатамошниот текст Оператор и претплатник колективно ќе се нарекуват „договорени страни“.

1. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРОТ

- 1.1 Предмет на овој Договор е уредување на правата, обврските и одговорностите помеѓу договорните страни, во врска со пристапот и користењето на комуникациските услуги кои ги нуди Операторот.
- 1.2 Целта на овој Договор е засновање претплатнички однос за пристап кон јавната комуникациска мрежа на Операторот, под услови утврдени со овој Договор, Прилозите, Анексите, Законот за електронски комуникации (во понатамошниот текст: ЗЕК), Правилникот за видот и содржината на јавни комуникациски услуги кои ги објавуваат операторите и за видот и содржината на податоците што ќе ги објавува Агенцијата за електронски комуникации (во понатамошниот текст: Правилникот) и други акти и прописи донесени врз основа на нив.

2. ОПШТИ ОДРЕДБИ

- 2.1 Како составен дел на овој Договор се сметаат обрасците, барањата, прилозите и анексите кон договорот склучени помеѓу Операторот и Претплатникот, за дефинирање, утврдување или менување на тафирни модели, активирање или деактивирање на електронски комуникациски услуги, како и за други договорни промени на условите на договорот вклучувајќи ги и електронските и аудио записи од евиденцијата на Операторот и целокупната комуникација помеѓу Операторот и Претплатникот.
- 2.2 Бараната услуга од страна на Претплатникот е опишана (опис на услугата) во Прилог кон овој Договор.
- 2.3 Доколку одредени одредби од овој Договор не се адекватни со одредена услуга која ја користи Претплатникот, соодветно ќе важат и ќе се применуваат одредбите од Прилозите.

3. ПРИСТАП КОН МРЕЖАТА И УСЛУГИТЕ НА ОПЕРАТОРОТ

- 3.1 По склучување на Договорот, Операторот му обезбедува на Претплатникот право на пристап кон неговата јавна комуникациска мрежа, најдоцна во рок од 30 (триесет) дена од денот на склучување на Договор.
- 3.2 По активирање на услугите од страна на Операторот, започнуваат обврските за плаќање на месечна претплата како и останатите трошоци за користење на услугата.
- 3.3 Доколку во одредени случаи Операторот утврди дека за обезбедување на бараните услуги, е потребен подолг рок за реализација, за истото ќе го извести Претплатникот и ќе му предложи нов рок за активирање на услугата. Доколку Претплатникот не го прифаќа новиот рок, Претплатничкиот договор се смета за раскинат без никакви правни последици и трошоци за Претплатникот.
- 3.4 Доколку Операторот утврди дека за обезбедување на бараните услуги, на дадени локации нема техничка можност, за истото ќе го извести Претплатникот со што Претплатничкиот договор ќе се смета за раскинат, без никакви правни последици и трошоци за Договорните страни.



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

3.5 Во зависност од типот на услугите кои ги избрал Претплатникот, Операторот ќе му овозможи на Претплатникот нивно користење преку сопствена јавна електронска комуникациска мрежа или преку јавна електронска комуникациска мрежа на друг оператор со кој Операторот има склучено соодветен договор за пристап.

4. ДОПОЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ

4.1 Операторот му овозможува на Претплатникот користење на дополнителни услуги. Користењето на истите може да бидат бесплатно, со месечна претплата или пак со еднократен надоместок зависно од одбраниот пакет или услуга. Истите се објавени на официјалниот Ценовник и се фактурираат во редовната месечна сметка за користење на услугите.

4.2 Користењето на дополнителни услуги, се овозможува или оневозможува, само врз основа на поднесено соодветно барање од страна на Претплатникот.

4.3 За активирање/деактивирање на дополнителните услуги, Претплатникот треба да поднесе соодветно барање до Операторот 30 (триесет) дена однапред.

5. ПРАВА, ОБВРСКИ И ОДГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРОТ

5.1 Операторот се обврзува:

- да обезбеди квалитетни јавни електронски комуникациски услуги, согласно ЗЕК и соодветните акти; - да објавува транспарентни, споредливи, соодветни и ажурирани информации за применливите цени и тарифи (официјален Ценовник), за сите надоместоци, на својата веб страна и во официјалните продажни места на Операторот;

- да прими барање за склучување на претплатнички договор, доставен на начин и образец пропишан од страна на Операторот, да испита дали има техничка можност за да ги обезбеди услугите согласно член 3 од овој Договор;

- да ги активира бараните услуги на Претплатникот во рокот утврден во овој Договор;

- да го извести Претплатникот доколку дојде до повреда на одредбите на овој Договор, со наведен рок за корегирање на истите. Оваа обврска не важи доколку Претплатникот предизвикува моментална сериозна закана по јавниот ред, безбедност, мир и здравјето на луѓето и животната средина или доколку предизвикува голема материјална или оперативна штета на Операторот.

- да обезбеди неповредливост, сигурност и заштита на тајноста на податоците за сообраќај и комуникациите што се пренесуваат, во согласност со одредбите од Законот и други валидни прописи и акти.

Операторот ќе ги чува, обработува, користи и разменува податоците за обезбедените услуги на локација на СофтНЕТ ЕУ Доел 11ти Октомври бр.25 1000 Скопје, согласно овој Договор, согласно одредбите од Законот и други валидни прописи и акти и државни органи во постапка пропишана со закон и други цели дозволени со закон;

- да му обезбеди на Претплатникот бесплатна 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 поединечни податоци за сите видови комуникациски услуги (сите реализирани разговори и реализиран интернет сообраќај), во рок од 5 (пет) работни дена од приемот на барањето;

- редовно да доставува сметки (фактури) за користените услуги;

- да одговори на Приговор согласно член 10 од овој Договор;

- да обезбеди или спречи идентификација на повикувачки и повикан број на начин утврден со Закон;

- да обезбеди пристап до службите за итни повици и до броевите за услуги од општествено значење;

- доколку е технички можно, да овозможи преселување на претплатнички приклучок на друга адреса во рамките на јавната комуникациска мрежа на Операторот;

- да обезбеди контакт центар (техничка поддршка), достапен за информации за Претплатниците 24/7;

- да води евиденција за податоците на своите Претплатници, согласно Законот или други валидни прописи и да ги превземе сите соодветни технички и организациски мерки за заштита на доверливоста на податоците на Претплатникот од неовластен пристап, обработка, чување или бришење на истите;

- да преземе соодветни технички и организациски мерки и соодветно да управува со ризиците и безбедноста на мрежата и услугите, за да се спречи и го минимизира влијанието на безбедносните

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

инциденти. Поради овие причини, Операторот има имплементирано „Политика за сигурност и безбедност на информацискиот систем“, со која ја утврдува ранливоста на системот, се врши надзор и спроведување на превентивни и корективни мерки;

- по барање на Претплатник, да овозможи користење (активирање/деактивирање) на дополнителни услуги, според избраниот тарифен модел, дефинирани во Прилогот кон Договорот, по цена утврдена во официјалниот ценовник и по одредени услови наведени во општите услови на Операторот;
- да го следи вообичаеното однесување на Претплатникот при користењето на неговите услуги и истиот бесплатно да го извести доколку Претплатникот има оставено точни податоци, доколку утврди било какво невообичаено и ненадејно зголемување на износот за користење на одделни услуги, што може да укажува на злоупотреба или неовластено користење. Невообичаено и ненадејно зголемување на износот на користење на одделни услуги се смета доколку износот надмине најмалку два пати поголем износ од просечниот износ што претплатникот го платил во последните три месеци за постојните, односно два пати поголем износ од претплатата во последниот месец за нови претплатници;
- да достави податоци со кои располага за Претплатникот и податоци за остварениот сообраќај на надлежен државен орган, врз основа на соодветно доставено барање во постапка предвидена со закон;
- бесплатно да го извести претплатникот дека поволноста во врска со обемот на интернет сообраќајот вклучен во месечната претплата и/или дополнителните пакети се искористени и после искористувањето ќе започне наплата на истите;

5.2 Операторот не е одговорен за:

- за прекин на услугата поради дефект кој настанал помеѓу мрежната приклучна точка и опремата на Претплатникот (доколку Претплатникот има проблеми со својата компјутерска или друга опрема, компјутерската мрежа, апликации, виртуелна приватна мрежа и сл.);
- за квалитетот на услугите, доколку Претплатникот не обезбедил потребна компјутерска конфигурација и оперативен систем за правилно функционирање на услугата;
- за изгубена добивка или штети кои можат да настанат како последица на домашни или странски прописи (акт на јавната власт), одземање на лиценца, технички причини вон контрола на Операторот, ситуации на виша сила или други настани и причини надвор од влијанието на Операторот;
- за содржината на соопштенијата и на пораките што се пренесуваат низ мрежата;
- за непосакуван интернет сообраќај кој настанал како последица на спам, вируси, поп-ап реклами и сл.;
- за настанатиот телефонски и интернет сообраќај како резултат на упад и кражба во просториите на Претплатникот или упад на неговата опрема, доколку некој неовластено го користел неговото корисничко име и лозинка или уредот доделен од Операторот за конкретната услуга и сл.
- податоците кои Претплатникот при потпишување на Договорот изоставил да ги потполни, доколку истите се неточни или пак во меѓувреме Претплатникот имал промена на истите, а не го известил Операторот навремено;
- за генерираниот сообраќај како последица на прикачување на опрема која не е одобрена за користење во ЕУ и нема одобрение за користење во МК од надлежна институција, како и уреди поставени од други компании кои се приклучени на уредите од Операторот без притоа да го известат Операторот за истото;

5.3 Операторот има право:

- да одбие барање за склучување на Претплатнички договор, доколку: барателот има неподмирен долг према Операторот, се утврди дека барателот не поседува платежна способност, барателот ги нема поднесено сите потребни документи, нема техничка можност од страна на Операторот;
- да наплати еднократен надомест за почетно приклучување, месечен надомест за претплатничка линија (месечна претплата), како и надомест за остварениот обем на комуникациски сообраќај и дополнителните услуги што ги користи. Сите цени Операторот ќе ги утврди во официјалниот Ценовник;
- да го прекине или ограничи пристапот до услугите на Претплатникот доколку не ги подмирува сметките во целост, во наведениот рок за плаќање. Операторот има право да ги исклучи и останатите претплатнички линии кои се вклучени во истиот претплатнички договор;
- да наплати еднократен надомест за повторно активирање на исклучена услуга, согласно Ценовникот на Операторот;
- да ги наплати сите пристигнати и неплатени обврски или исполнување на договорените обврски пристигнати пред извршените измени во условите наведени во претплатничкиот договор;