



УлтраНет-Ултра д.о.о.е.л
Друштво за обработка на податоци

Друштво за обработка на податоци.
УЛТРАНЕТ Ултра ДООЕЛ

Бр. 10312

24.04 20 13 год.
Скопје

ул. "Партизански Одреди" бр. 706,
Д.Ц. Алумина, 3-ти кат, 1000 Скопје
тел./факс. (+389 2) 3066 505
http://www.unet.com.mk
e-mail: info@unet.com.mk

С-ка: **200000022953393** Стопанска Б.
С-ка: **300000002384393** Комерцијална Б.А.
АГЕНЦИЈА ЗА ЕЛЕКТРОНСКИ КОМУНИКАЦИИ
СКОПЈЕ
ДДВ бр: **МК 4030995240573**

Примено:	26.04.2013		
Орг. Един.	Бр:	Прилог:	Бројност:
Унл-бр.	1605-463	6	—

До:
Агенција за електронски комуникации на Р.Македонија
Ул.Димитрие Чупоски бр.13
1000 Скопје

Датум:
24.04.2013 год
Скопје

За: Јосифа Силјаноска
Раководител на Одделение за грижа на корисници

ПРЕДМЕТ: ДОСТАВУВАЊЕ НА СТАНДАРДЕН ПРЕТПЛАТНИЧКИ ДОГОВОР

Почитувани,

Согласно вашиот допис добиен преку електронска пошта на ден 22.04.2013 год, во кој се наведени забелешките од предходно доставената верзија на претплатнички договор (верзија од датум 24.10.2012 год.), во прилог ја доставуваме најновата верзија со имплементирани измени согласно ваште забелешки.

Со почит,
Ултранет Ултра довел
Љубомир Христов
Управител



ДОГОВОР ЗА ИНТЕРНЕТ ПРИСТАП

Склучен помеѓу **Ултранет Ултра Доел**, со седиште на адреса: ул.Партизански Одреди бр.706, Скопје (во понатамошен текст **Унет**) и _____ со седиште на адреса: _____, (во понатамошен текст: **Корисник**).

Член 1.

- За времетраење на овој договор, Унет се обврзува на Корисникот да му ги обезбеди следните услуги согласно прифатена понуда (тука се наведуваат сите елементи во понудата).
Брзина за Download во пристапен дел: _____ Mbps и брзина за Upload во пристапен дел: _____ Mbps*
- *Напомена: Брзината кон надворешните интернет содржини може да се разликува од дефинираните брзини во претплатничкиот договор заради фактори кои влијаат надвор од мрежата на операторот.
- За времетраење на овој договор, Унет се обврзува на Корисникот да му обезбеди _____ (се наведуваат дополнителните услуги)
- За времетраење на овој договор, Унет се обврзува да му изнајми на Корисникот соодветна комуникациска опрема (Subscriber Unite), која ќе му обезбеди непречено користење на договорената услуга.
- Унет се обврзува на корисникот да му ги обезбеди наведените услуги од Член 1, во рок од _____ дена по потпишување на овој договор, по претходно испитана техничка можност за обезбедување на услугите со квалитет дефиниран во понудата.
- Унет по претходно добиена согласност од Корисникот може да го стави барањето за склучување на претплатнички договор во мирување, поради немање на техничка можност да се реализира истото.

Член 2.

За користење на услугата за Интернет пристап, во овој Договор предвидени се следните услови:

Корисникот :

- Се обврзува дека ќе се придржува кон меѓународните конвенции, регионалните и националните правила и закони за користење и публикување на добиените информации/софтвер.
- Се обврзува да ги почитува протоколите и стандардите дефинирани во следните Интернет /RIPE/документи: RFC1009, RFC1122, RFC1123 и RFC1250 и соодветните идни протоколи и стандарди. Во случај да Корисникот не ги почитува протоколите и стандардите, или ако Корисникот ја злоупотребува мрежата и направи штета на мрежата на Унет или на клиентите на Унет, Унет си зема за право да го ограничи пристапот на Интернет се додека Корисникот не превземе мерки соодветно да ја користи.
- За непочитување на меѓународните конвенции и регионалните и националните правила и закони и други обврски од овој член одговара Корисникот.
- Корисникот може, на негово барање, да го искористи правот на тест период во времетраење од 7 дена, пред склучување на претплатничкиот договор. Доколку Корисникот за времетраењето на фазата на тестирање не е задоволен од квалитетот на услугата, нема обврска да го склучи претплатничкиот договор, при што треба да го плати трошокот за остварениот сообраќај реализиран во тест периодот и да ја врати инсталиранта опрема која е во сопственост на Унет, во исправна состојба.

Член 3.

Унет се обврзува за зачувување на добриот квалитет на сервисот, но не одговара за губењето на податоците до кои дошло поради проблеми на компјутерската опрема во сопственост на Корисникот.

Член 4.

Унет и Корисникот се обврзуваат дека ќе ја чуваат тајноста на податоците и информациите до кои дошле со помош на меѓусебната врска а кои представуваат деловна тајна.

Член 5.

Цената и начинот на наплата на услугите се следни:

За договорените услуги од член 1, Корисникот е обврзан да плати еднократен надомест во износ од _____ ден. и месечен надомест во износ од _____ денари. За склучен договор од ___ месеци, Унет пресметува дополнителен попуст од ___%.

Во цената на услугите е пресметан ДДВ 18%. Месечната сметка за тековниот месец, се доставува со датум од последниот ден на тековниот месец. Корисникот треба да ја плати доставената месечна сметка во предвидениот рок од 15 дена.

Корисникот има право на приговор против одлуките или активностите на УНЕТ во врска со пристапот до или обезбедување на услуги. Приговорот Корисникот може да го достави на следната адреса:

Ултранет Ултра Дооел
Бул.Партизански Одреди бр.706
1000 Скопје
Тел: 309 33 39
e-mail: info@unet.com.mk
До одговорно лице за прием на приговори

Приговорот од страна на Корисникот до Унет може да се поднесе по писмен пат, во рок од 15 дена од приемот на одлуката, односно од започнување на активностите кои се предмет на приговор.

Во случај на поднесен приговор во врска со износот на сметката, се до донесувањето на конечна одлука, Корисникот е должен да го плати само износот на месечната претплата до датумот наведен во сметката во просториите на УНЕТ или во банка преку уплата на трансакциска сметка.

Унет се обрзува во рок од 15 дена од денот на доставување на приговор од страна на Корисникот, да го разгледа и да одговори на приговорот од Корисникот и при тоа да го извести Корисникот на писмено по пошта или на неговата e-mail адреса за исходот од поднесената рекламација.

Известувањето треба да содржи детално образложение за причините за одбивање, односно прифаќање на приговорот кон кое се приложуваат и соодветни докази.

Доколку Корисникот 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 за електронски комуникации.

Доколку УНЕТ не постапи по приговорот во утврдениот рок од овој член, Корисникот има право да побара заштита на своето право пред Агенцијата во рок од 35 дена од денот на поднесувањето на приговорот до УНЕТ.

Агенцијата за електронски комуникации, одлучува по приговорот од Корисникот во рок од 42 дена од денот на приемот.

Член 6.

Корисникот нема право да го дава или продава својот линк и изнајмената опрема на трети лица/фирми/институции /од ова се исклучени вработените лица на корисникот/.

Непочитување на овој член предизвикува автоматски прекин на сервисот како и обврска на Корисникот да му плати одштета на Унет во висина еднаква на месечната претплата, од член 5 од овој Договор, за секој поединечен/групен пристап на мрежата на лица и/или институции, фирми кој на никој начин не се дел од целината на Корисникот.

Член 7.

Доколку Корисникот во рок од 15 дена по добивање на фактурата не го плати фактурираниот износ за наплата, Унет се обврзува да му испрати на Корисникот писмена опомена за неизмирен долг. Доколку и по приемот на писмената опомена за неизмирен долг во која се наведува разумен рок за исплата на долгот кој не смее да биде подолг од 15 дена, корисникот не го плати фактурираниот износ за наплата Унет има право сервисот/пристапот на Интернет кон Корисникот да го прекине, се до целосно подмирување на долгот од страна на Корисникот.

Член 8.

За ненавремено плаќање на износот од член 5 став 2 од овој Договор, Унет има право да наплати затезна камата.

Член 9.

Овој договор стапува во сила на ден ___/___/___ и има важност од ___ месеци. Претплатничкиот однос се смета за заснован од денот на склучувањето на претплатничкиот договор. Правата и обврските на договорните страни што произлегуваат од овој претплатнички договор важат од денот на активирање на услугите од Член 1, став 1, на овој договор.

Активирањето или деактивирањето на комуникациските услуги, вклучително и дополнителните услуги на барање на Корисникот, дополнителните промени на опремата ако е неопходно да се направат, како и администрирање на други податоци за Корисникот, Унет може да ги изврши по електронски пат со што Корисникот може да го информира по пат на СМС порака, аудио запис, повикување на телефонски број за контакт, преку веб страна, електронска пошта, електронски потпис и сл.

Известувањето за прекин на соработката која произлегува од овој договор, мора да биде доставено во писмена форма, по пошта со препорачано писмо и тоа најмалку 20 дена пред планираниот ден за откажување на соработката.

Унет е обврзан во рок не пократок од 15 дена да го извести корисникот на услугата дека му истекува договорот, доколку има промена во тарифата на корисникот или доколку корисникот останува без услуга.

Член 10.

Доколку Корисникот го раскине овој Договор, пред предвидениот рок на времетраење дефиниран во Член 9 од овој договор:

- Не престануваат неговите веќе доспеани обврски за плаќање за кои е издадена сметка како и обврските по основ неплатени заостанати сметки.
- Го губи правото да бара да му се врати преостанатиот дел од платениот надомест за услугите за пристап кон мрежата на Интернет за тековниот месец.
- Нема право да го пренесе или одстапи на трети лица на користење преостанатиот дел од платениот месечен надоместок за услугите за пристап кон Интернет мрежата.
- Се обврзува да му ја врати изнајмената опрема на Унет во исправна состојба
- Да го рефундира износот на разликата помеѓу редовната цена и пресметаниот месечен попуст, кој на корисникот му е одобрен согласно Член 5 од овој договор.
- Предвремено раскинување на договорот повлекува наплата на пенали во еднократен износ предвиден во анексот на овој договор за услугата која предвремено ја раскинува.
- На денот на раскинувањето на договорот, на Унет му престануваат сите обврски кои произлегуваат од Член 1. Унет во рок од 3 дена по престанокот на договор, ќе изврши монтажа на изнајмената опрема за поврзување, која е во сопственост на Унет.

Член 11.

Договорните страни се согласуваат нивната комуникација да ја извршуваат со испраќање на документи преку е-маил, пошта или факс. Податоците за имињата на контакт лицата се дадени во продолжение:

За Унет:
Адреса:
Ултранет Ултра дооел
Партизански одреди 706
ДЦ Алуминка
1000 Скопје
Тел/Факс +389 2 3066 505
e-mail: info@unet.com.mk

Гарантиран сервис:

УНЕТ гарантира дека континуирано и во целост ќе ги исполни сите неопходни технички услови за непречено користење на интернет сервисот.

УНЕТ гарантира 99% годишна расположливост на Интернет мрежата. Мрежата во нормални услови има 100% uptime.

Тимот на УНЕТ е составен од искусни систем инженери и хардверски техничари со 7+ години искуство на полето на комуникациски технологии. Фамилијарен е со различни софтвери и типови на хардверска опрема (конфигурација и администрација на различни оперативни системи, од Windows 9x/NT/2K/XP до Linux, IBM AIX, *BSD; конфигурација и администрација на различни типови рутери и firewall-и; теренско тестирање на LAN околина, наоѓање на тесни грла и можни загушувања, мрежен LAN setup, итн.)

УНЕТ гарантира дека 24 x 7 ќе го мониторира загарантираниот квалитет на Интернет капацитетот и за секој евентуален проблем веднаш ќе интервенира.

Време за одговор на повик: веднаш по прием на писмена пријава за појава на пречка добиена по телефакс или e-mail.

Време на отклонување на проблем:

Во рок од 2 часа од пријава, ако пријавата пристигне од 8:00 до 16:00 часот во работни денови.

Во рок од три часа по пријава на пречката, ако пријавата пристигне помеѓу 16:00 и 08:00 часот во работни денови, и помеѓу 0:00 и 24:00 часот во неработни денови

Рефундирање на средства:

Во случај на надминување на максималниот број часови на недостапност по линк (99% на годишно ниво) УНЕТ на корисникот ќе му рефундира средства во износ пресметан на следниот начин:

Износ што се враќа на корисникот = [(месечна претплата/30/24)* број на надминати часови]*5,
Износот ќе биде исплатен на корисникот преку намалување на месечната сметка по достава на годишен извештај до корисникот.

Во случај на привремен прекин на претплатничката линија од сообраќај поради пречки на линијата, Унет 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 прекилот 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 нив.

Рефундирањето нема да се изврши во следните случаи:

- Испад или дефект на интерна мрежа, напојување, опрема, апликации или системи кои се во сопственост на корисникот;
- Настанат дефект на опрема поради негрижа (невнимание) од страна на корисникот, неговите вработени или неговите корисници
- Поради дејство на виша сила
- Планирани прекини за што корисникот ќе биде однапред известен
- Ако корисникот не достави до операторот за техничка поддршка, точни информации за контакт лице, број на факс и важечка e-mail адреса

Пријава на пречки:

Контакт информации за пријава на пречки:

Лице за контакт 1:

Владимир Антовски

Телефон: 9:00 до 17:00 работни денови (02) 3093 339

17:00 и 09:00 во работни денови, и помеѓу 0:00 и 24:00 во неработни денови

..... (075) 262 817

Факс: (02) 3093 339
E- mail: support@unet.com.mk

Лице за контакт 2:

Леон Николов

Телефон: 9:00 до 17:00 работни денови (02) 3093 339

17:00 и 09:00 во работни денови, и помеѓу 0:00 и 24:00 во неработни денови
.....(075)273 248

Факс: (02) 3093 339

E- mail: support@unet.com.mk

Лице за контакт 3:

УНЕТ – дежурна техничка поддршка

Телефон: 9:00 до 17:00 работни денови (02) 3093 339

17:00 и 09:00 во работни денови, и помеѓу 0:00 и 24:00 во неработни денови
..... (02) 3093 339

Агенција за електронски комуникации:

Број: 190 – (на овој број корисникот може да се обрати кај Агенцијата за електронски комуникации, заради остварување на своите права)

За Корисникот:

Административен контакт:

Технички контакт:

Член 12.

Секој дополнителен договор надвор од основниот Договор има своја важност ако истиот е прикажан како анекс и ако е потпишан од двете договорни страни. Сите обврски кои би произлегле од дополнителни услуги кои се надвор од овој Договор, а се на барање на Корисникот, ќе се регулираат со Анекс на овој Договор. При склучување на претплатничкиот договор, Унет може да вклучи веќе постоечки претплатнички договор (ако таков постои) во новиот претплатнички договор, но попретходно добиена согласност од Корисникот.

УНЕТ се обврзува да го информира корисникот навремено за планираните измени во условите на претплатничкиот договор.

Унет треба да го известат претплатникот во рок кој не може да биде пократок од 30 дена пред воведување на измените. Известувањето ќе ги содржи предложените измени во условите наведени во претплатничкиот договор. Претплатникот има право во рок кој не може да биде пократок од 30 дена од денот на известувањето, без последици да го раскине претплатничкиот договор, ако не се согласува со предложените измени.

Во случај Унет да не постапи согласно претходното, 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.

Член 13.

Во случај на спор, страните ќе се обидат истиот да го решат спогодбено.

Во спротивно, надлежен е стварно надлежниот суд во Скопје.

Член 14.

Овој Договор е составен во 2 (два) еднакви примероци од кои секоја договорна страна задржува по 1 (еден) примерок.

За Ултранет

Управител



За Корисникот

Управител