

ОБЩИ УСЛОВИЯ
за взаимоотношенията с крайните потребители на
“Корес Нетуъркс” ЕООД
при предлагането на телеком услуги чрез собствена кабелна
мрежа
за разпространение на данни на територията на гр. София

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези общи условия на договора се уреждат взаимоотношенията между **КОРЕС НЕТУЪРКС ЕООД**, със седалище и адрес на управление: гр.София 1619, бул.Цар Борис III 262 с ЕИН:203384202, ДДС№: BG203384202

. Контакти за връзка: тел.: 02 957 09 35; e-mail: admin@coresnet.bg с търговски адрес и адрес за кореспонденция и контакти: гр.София 1619, бул.Цар Борис III №262, наричана по-долу **“ОПЕРАТОР”** и нейните крайни потребители, наричани по-долу **“ПОТРЕБИТЕЛИ”** се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез мрежа за пренос на данни ,наричана по-нататък **“МРЕЖАТА”** и предоставяне на електронни съобщителни услуги, чрез нея на територията на Република България.

2. Тези Общи условия са задължителни за **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

3. **ПОТРЕБИТЕЛИ** на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. **ОПЕРАТОРЪТ** предоставя чрез **МРЕЖАТА** една или няколко от следните услуги (електронни съобщения):

4.1. пренос на данни VPN;

4.2. достъп до широколентов интернет;

5. В случаите, когато **ОПЕРАТОРЪТ** не предоставя някоя от услугите по т. 4 със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им.

6. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** могат да ползват крайни устройства, закупени от **ОПЕРАТОРА** или от други физически или юридически лица.

7. **ОПЕРАТОРЪТ** може да отдава крайни далекосъобщителни устройства под наем като урежда взаимоотношенията си с **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**, чрез сключване на допълнителен анекс към индивидуалния договор или отделен договор за наем на оборудване.

8. **ОПЕРАТОРЪТ** активира услугите, съгласно сключения договор с **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, в срок до 5 дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите по т. 22.1 от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ III

Договор за предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

9. Индивидуалният договор между **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, освен ако **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** изрично не е заявил писмено желание договорът да влезне в сила незабавно и има действие за първоначален срок до две години, считано от датата на активиране на услугата по т. 8, освен ако в т. 1 на индивидуалния договор не е предвидено друго.

10. В договора се посочват идентификационни данни на **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛЯ** съгласно т. 41 от Общите условия, услугите, които се предоставят на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, адрес за кореспонденция и други.

11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

11.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.

11.2. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

11.3. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

12. **ОПЕРАТОРЪТ** има право:

12.1. да предоставя на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** чрез **МРЕЖАТА** далекосъобщителните услуги електронни съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия;

12.2. да получава от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** си съответните суми в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия, за предоставените от него услуги;

12.3. да дава писмено или аудио-визуални указания и инструкции на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** за правилно използване на крайните устройства;

12.4. да продава и предоставя под наем крайни устройства на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** срещу заплащане, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства, съгласно т. 6 от тези Общи условия;

12.5. да прекрати с 3 (три)-дневно предизвестие предоставянето на услугите на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, в случай на неплащане на цените по т. 22.2,

т.22.3 и т.22.4 в срок до 45 (четиридесет и пет) дни след изтичане на срока за плащане.

12.6. да получава обезщетенията, предвидени в раздел IX на тези Общи условия;

12.7 да прекъсва временно предоставянето на услугите на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на **МРЕЖАТА**;

12.8. в предварително, писмено уточнено с **ПОТРЕБИТЕЛЯ** време на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от **МРЕЖАТА**;

12.9. да откаже достъп до мрежата на **ПОТРЕБИТЕЛ**, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор, както и при неуредени изискуеми задължения към друг **ОПЕРАТОР**;

12.10. да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** препродава и/или разпространява услуги, несъгласувано с **ОПЕРАТОРА**;

12.11. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, **ОПЕРАТОРЪТ** има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** без да носи отговорност спрямо тях;

12.12. **ОПЕРАТОРЪТ** има право да предоставя на лицата, упълномощени да събират плащания от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** по реда на т. 12.12 от настоящите Общи условия, лични данни на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** при спазване на разпоредбите на Закона за защита на личните данни единствено за целите на събиране на вземанията и при поемане на задължение за неразгласяване на личните данни от страна на упълномощеното лице. В случаите когато данните за единният граждански номер на потребителя трябва да бъдат обработвани извън целите, посочени в чл.249, ал.1 ЗЕС, е необходимо неговото изрично съгласие за това в писмена форма, което се отразява в индивидуалния му договор.

12.13. Цените за заплащане на услугите се посочват по видове в ценовата листа на **ОПЕРАТОРА**, която се поставя на видно място в местата за достъп и се публикува на страницата на **ОПЕРАТОРА** в интернет, като настоящите Общи условия и ценови листи се предоставят безплатно на потребителите при поискване. Цените посочени в индивидуалния договор с потребителя не могат да бъдат по-високи от цените по ценова листа. **ОПЕРАТОРЪТ** има право да променя цените на предоставяните услуги. Промяната на цените влиза в сила в 7- дневен срок след публикацията им на интернет страницата www.coresnet.bg

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

13.1. да изгражда, поддържа и развива **МРЕЖАТА** в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБ стандарти като спазва изискванията за качество на сигналите електромагнитна съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:

а) да използва само електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;

б) да използва електронни съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

в) да използва само технически изправни електронни съобщителни устройства;

г) да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни електронни съобщителни устройства;

д) да изгражда, поддържа и използва всички технически системи по такъв начин, че и при нормална работа, и в условията на неизправност да не създават никаква опасност за лицата, работещи с тях, проверяващите и населението.

13.2. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на **МРЕЖАТА** 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

13.3. да предоставя услуги на всички **ПОТРЕБИТЕЛИ** при условията на равнопоставеност;

13.4. да не създава предимства за отделни **ПОТРЕБИТЕЛИ** или група от тях по отношение на една и съща услуга;

прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в рок от 24 часа преди ефективното ѝ прекъсване;

13.5. предварително да уведомява **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** при искане за достъп до техни помещения;

13.6. да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**, в продължение на 6 (шест) месеца и предоставя на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, при писмено искане, разпечатка от тези сметки;

13.7. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които **ОПЕРАТОРЪТ** я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

13.8. да спазва срока за активиране на услугите на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** по т. 8 от тези Общи условия;

13.9. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и

привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

13.10. да отстранява възникнали повреди в **МРЕЖАТА** при нормални условия на работа в срок от 48 (четиридесет и осем) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** или от установяването ѝ от страна на **ОПЕРАТОРА**, посредством упълномощените за това лица;

13.11. да оповести адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

13.12. да уведомява писмено или аудио-визуално във възможно най-кратък срок **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

13.13. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

13.14. да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** в едномесечен срок от датата на подаването им;

13.15. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

13.16. Да предостави на потребителите информация за всички характеристики на услугите, включително и техните цени, както по искане на потребителите справки за условията и реда за ползване на услугите.

13.17. Да осигурява на хората с увреждания достъп до обществени телефонни услуги, включително услугите за спешни повиквания, телефонен указател и справочни услуги, подобни на ползваните от другите крайни потребители, като при възможност и необходимост предприема предвидените в нормативните актове специални мерки за това.

13.18. Да уведоми потребителя не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалния договор по някой от следните начини: с писмо, изпратено до посочения в договора адрес на потребителя или с електронно писмо/e-mail/, изпратено до посочения адрес на електронна поща или с кратко съобщение/SMS/.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

14.1. При забава за активирането на услугите по т. 8 от тези Общи условия **ОПЕРАТОРЪТ** дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0,1 % от еднократните суми за активиране на услугите, но не повече от 8 % годишно. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

За неотстранени повреди в **МРЕЖАТА** и съоръженията към нея или по други причини, в резултат на които **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** не е могъл да ползва услугите повече от 2 (два) дни през един календарен месец, **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. **ОПЕРАТОРЪТ** приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 13.13 от тези Общи условия.

16. Когато **ОПЕРАТОРЪТ** не уведоми **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** съгласно т. 13.6 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0,5% от месечната абонаментна цена за всеки ден от закъснението, но не повече от 8 % годишно. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

17. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 14, т. 15 и т. 16 от тези Общи условия се възстановяват на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** заедно със законната лихва.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** имат следните права:

18.1. да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от **ОПЕРАТОРА**;

18.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

18.3. да уведомяват **ОПЕРАТОРА** по начина, указан в т. 13.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

18.4. да искат информация и справки по телефона, съгласно т. 13.15 от тези Общи условия, относно ползването на услугите, предоставяни от **ОПЕРАТОРА**;

18.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 13.16 от тези Общи условия;

18.6. ако в чл. 1 на индивидуалния договор изрично е посочен безсрочен срок за ползването на услугата, да прекратява ползването на услуги по

свое желание след подаване на 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до **ОПЕРАТОРА** и заплащане на една месечна абонаментна цена допълнително към тази за текущия месец.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** са длъжни:

19.1. в предварително, съгласувано с **ОПЕРАТОРА** време, да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт, профилактика и проверка на **МРЕЖАТА**;

19.2. да не извършват промени в абонатната **МРЕЖА** на **ОПЕРАТОРА**;

19.3. да не подават сигнал на трети лица;

19.4. да оказват необходимото съдействие на **ОПЕРАТОРА** при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 19. 2 и т.19.3. Контролът се осъществява от упълномощени от **ОПЕРАТОРА** лица и/или охранителни фирми;

19.5. да заплати сума, равна на броя на оставащите месечни абонаментни цени до изтичане срока на договора, в случай че наруши условията на т. 19.2 и 19.3;

19.6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на **ОПЕРАТОРА** за правилно ползване на крайните устройства;

19.7. да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието

съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г); обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г., в сила от 12.09.2002 г., изм., бр. 115 от 10.12.2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.

19.8. да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от **ОПЕРАТОРА**;

19.9. да заплащат определените от **ОПЕРАТОРА** цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;

19.10. да заплащат цените по т. 22.2, т.22.3, т. 22.4 и т. 22.5 от тези Общи условия, в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, в следствие на тяхно виновно поведение;

19.11. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до **ОПЕРАТОРА** за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

19.12. да уведомяват в срок до 7 (седем) дни **ОПЕРАТОРА** за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 41 от тези Общи условия.

19.13. да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и

общата част на мрежата, както и предоставените им от **ОПЕРАТОРА** модем и друго оборудване и да ги върнат на **ОПЕРАТОРА** при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка:

а/ "прилежаща част" означава кабела от последната разпределителна точка до апаратурата на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея;

б/ "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на Потребителя.

19.14. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват или да допускат извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата, предоставените им от **ОПЕРАТОРА** модем и друго оборудване;

19.15. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на други сигнали по мрежата;

19.16. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** са длъжни да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата и друго оборудване само в случаите, когато Потребителят носи отговорност за възникналия проблем или проблемът е от неговия кабел и крайно устройство;

19.17. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** се задължават да не извършват действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на системата, както и да не извършват действия, обезпокояващи други потребители на същата и да не допускат трети лица да извършват подобни действия.

19.18. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** се задължават да не разпространяват голям брой съобщения с търговски или рекламен характер (спам съобщения) и да не допускат трети лица да извършват подобни действия;

19.19. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** се задължават да не разпространяват на трети лица собствените параметри за използване на системата.

19.20. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** се задължават да не променят конфигурацията на модема и програмното осигуряване, инсталирани от специалисти на **ОПЕРАТОРА**.

19.21. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** се задължават да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация, свързана с условията на договора им с **ОПЕРАТОРА**, включително и след прекратяване на действието му.

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да не сменят IP адреса (адресите), дадени от ОПЕРАТОРА за крайните устройства.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

20. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на

задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима с причинените щети.

20.1. **ОПЕРАТОРЪТ** спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 19.2, 19.3, 19.4, 19.5, 19.17, 19.18, 19.19 и 19.20 незабавно, след констатиране на нарушението, както и да потърси защита на правата си по общия исков ред.

20.2. В случаите на неплащане на дължимите суми и в срок, или при неизпълнение на задълженията му по т. 19.1, **ОПЕРАТОРЪТ** спира предоставянето на услуги с 3 (три) дневно предизвестие.

20.3. В случай че **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** унищожи, повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от **ОПЕРАТОРА** модем и друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му на **ОПЕРАТОРА**. В противен случай **ОПЕРАТОРЪТ** има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по общия исков ред.

21. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** дължат на **ОПЕРАТОРА** обезщетение за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите.

РАЗДЕЛ X

Цени. Условия на заплащане на услугите.

22. **ОПЕРАТОРЪТ** събира от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** суми за предоставяните от него услуги както следва:

22.1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора. Цената включва инсталационна такса в зависимост от вида на избраната поръчка (нормална, бърза и експресна) и вложените материали и консумативи за включване към **МРЕЖАТА**, описани в договора за услуги. Цената се заплаща еднократно, предварително преди сключване на договора с **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и не се връща при прекратяването му или отказване от инсталация;

22.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, описани в Раздел II, за които е сключен договорът между **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛЯ**. Месечната абонаментна цена се заплаща в срок до 1-во число на всеки месец, която да покрие стойността и/или да определи вида на услугите, които възнамерява да използва **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** в рамките на следващия месец. Минималната задължителна месечна абонаментна цена, която трябва да заплати крайният потребител, е равна на стойността на най-малкия пакет услуги по **ЦЕНОРАЗПИС** на **ОПЕРАТОРА**.

22.3. еднократна цена за активиране на допълнителна услуга. Цената се

заплаща преди подписването и се извършва промяна на договора;

22.4. еднократна цена за ползване на допълнителни услуги - предплаща се от потребителите, когато такава е предвидена за съответната услуга по **ЦЕНОРАЗПИС** на **ОПЕРАТОРА**.

22.5. цена за повторно свързване към **МРЕЖАТА**- заплаща се от **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, в случай че няма активирана услуга в продължение на един месец или няма предплащане на месеца, който ще се използва.

22.6. за модемите и друго оборудване, предоставено от **ОПЕРАТОРА** по време на договора, се дължи наем, който е включен в общата цена на услугата.

23. Цените за предоставените услуги се заплащат:

23.1. При плащане в брой само в касата на **ОПЕРАТОРА**;

23.2. по банков път по банкови координати, посочени в договора за услуги или в издадените от **ОПЕРАТОРА** фактури; При плащане на цените по банков път плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на **ОПЕРАТОРА**.

23.3. по друг начин като e-Pay - ако такива са определени в договора за услуги.

24. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика по цени и условия съгласно действащия ценоразпис на **ОПЕРАТОРА**, който се намира на WEB сайта: www.coresnet.bg. Неполучаването на фактура не освобождава **ПОТРЕБИТЕЛЯ** от задължението му по т. 19.9. от настоящите Общи условия.

25. **ОПЕРАТОРЪТ** издава индивидуален документ на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

26. **ОПЕРАТОРЪТ** определя и променя едностранно цените за предоставяните услуги по реда на ЗЕС и актовете за прилагането му.

27. **ОПЕРАТОРЪТ** прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува в срок от 7 дни преди датата на влизането ѝ в сила.

ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** на общодостъпни места на територията, на която предоставя услугите си.

РАЗДЕЛ XI

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

28. В едномесечен срок преди изтичане срока на договора **ОПЕРАТОРЪТ** е длъжен да уведоми за това потребителя по реда, предвиден за това в индивидуалния договор. В случай, че липсва изрично съгласие от страна на потребителя за подновяване на договора, той се трансформира в безсрочен и потребителят може да го прекрати с едномесечно

предизвестие без санкции.

29. Договорът за услуги между **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и **ОПЕРАТОРА** се прекратява:

29.1. в срока, регламентиран в договора или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

29.2. едностранно от **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, съгласно т.18.6 от тези Общи условия;

29.3. едностранно, с 3 (три) дневно предизвестие от **ОПЕРАТОРА** в случай на неплащане на цените по т.22.2, т.22.3, т.22.4 и т.22.5 от тези Общи условия от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, в срок до 30 (тридесет) дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т.19.1.

29.4. едностранно, без предизвестие от **ОПЕРАТОРА**, при неизпълнение на задълженията на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** по т. 19.2, т.19.3, т.19.4, т.19.17, т.19.18, т.19.19 и т.19.20 и при хипотезата по т.12.10 от тези Общи условия;

29.5. незабавно, при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

29.6. незабавно, по силата на акт на компетентен държавен орган;

29.7. незабавно, при заличаване на регистрацията на **ОПЕРАТОРА**;

29.8. при смяна собствеността на имот.

29.9 Ако **ПОТРЕБИТЕЛИЯТ** прекрати ползването на услугата преди изтичане на договореният срок, без причина или вина на **ОПЕРАТОРА**, Потребителят дължи на Изпълнителя плащането на месечните абонаменти до изтичане на съответния срок.

РАЗДЕЛ XII

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на Оператора на договорените задължения

30. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на **ОПЕРАТОРА** на договорените задължения.

31. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** реализират правото си по т. 30 като подават до **ОПЕРАТОРА** жалби и рекламации.

32. Отговорността на **ОПЕРАТОРА** се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

33. Споровете между **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛЯ** се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XIV

Изменения и допълнения на Общите условия

34. **ОПЕРАТОРЪТ** може да внася промени в Общите условия по предложение на **ПОТРЕБИТЕЛИ** или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

35. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 30-дневен срок преди влизането им в сила и в посочения срок уведомява за промените потребителя.

36. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични като при първоначалното зареждане на страницата на **ОПЕРАТОРА** в интернет се визуализира електронна препратка към приетите **ОБЩИ УСЛОВИЯ**, които също така се публикуват на хартиен носител за **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** си като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба, на територията на която предоставя услугите и осигурява достъп до тях при сключване на договора.

37. Тези Общи условия се прилагат и за заварените **ПОТРЕБИТЕЛИ** към датата на влизането им в действие. **ОПЕРАТОРЪТ** се задължава да съобщи на за тези общи условия, като им даде 7 (седем) дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок **ПОТРЕБИТЕЛ** по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

РАЗДЕЛ XV

Приложим закон

38. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия и договора за услуги, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

РАЗДЕЛ XVI

Определения

39. По смисъла на тези Общи условия:

39.1. **ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:**

а) извънредни обстоятелства - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

б) причини, независещи от **ОПЕРАТОРА** - откраднати и нарязани кабели, прекъсване на електрозахранването в района, гръмотевични бури, наводнения, и т.н.

39.2. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО:** устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

РАЗДЕЛ XVII

Допълнителни условия

40. В договора страните се идентифицират както следва:

40.1. **ОПЕРАТОРЪТ** - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо **ОПЕРАТОРА, ЕИК по БУЛСТАТ и банкова сметка;**

40.2. **ПОТРЕБИТЕЛ:**

а) физическо лице - с име и ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, удостоверение за актуално състояние и др.);

б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява;

в) юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява;

40.3. При сключване на договорите за услуги, лицата по т. 41.2, букви б) и в) от настоящите Общи условия предоставят копия от гореописаните документи, както и от съдебно решение за актуално състояние (със срок на валидност шест месеца от датата на издаването му) или с друг еквивалентен документ, ако юридическото лице не е вписано в съдебен регистър.

41. Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора.

41.1 Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс.

41.2. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

РАЗДЕЛ XVIII

ВАЖНИ условия

42. Избраният тип абонамент се предплаща за 1 календарен месец.

Падежа на плащане се определя в зависимост от датата на включване в нашата мрежа. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е включен в периода от 3 до 17-то число на месеца, падежа е 15-ти всеки месец. Ако **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** е включен между 18-ти и 2ри плащането се извършва всяко 1-во число на месеца. Заплащането на абонамента става в срок от 3 дни след датата на падежа. Системата автоматично спира услугите след преминаване на упоменатия срок. За плащащите на 1ви услугите се спират на 5то число

в 00:00 часа, а за тези, които плащат на 15-ти - на 19-ти в 00:00.

43. Незаплатилите месечен абонамен в срок от 15 дни след падеж **ПОТРЕБИТЕЛИ**, подлежат на физическо изключване от мрежата и в последствие ако искат да подновят абонамента дължат такса „повторно включване“. Т.е при неплатена такса в рамките на 15 дни след датата на падежа/ на 1-во или на 15-то число/, ако нямаме информация дали **ПОТРЕБИТЕЛЯ** желае да продължи абонамента си или пък нямаме връзка с него на оставените ни телефони /на пример поради смяна на номера/ услугата ще бъде спряна автоматично и при подновяване на абонамента се заплаща такса "повторно включване" по ценовата листа към момента на включването. Ако на абоната не му е удобна датата за плащане, то тя може да бъде сменена като заплати услугата за месец и 1/2. **ОПЕРАТОРА** НЕ компенсират абоната за времето, през което не е имал Интернет поради забавяне на плащането.

44. **ОПЕРАТОРА** не е отговорен за повреда в техниката на Възложителя, причинена от гръмотевична буря, токови удари или други независещи от Изпълнителя обстоятелства.

45. Всички услуги в брой се заплащат в централния офис на бул. „Цар Борис III“ 262 всеки ден, без почивка от 9:00-20:00 часа. Всеки абонат трябва задължително да пази касовия си бон. Техническата поддръжката се осъществява всеки ден от 9:00 до 21:00. Офиса работи и през почивните и празнични дни.

РАЗДЕЛ XIX

Временно спиране на предоставянето на услуги.

Временно спиране на предоставянето на услуги.

ОПЕРАТОРА си запазва правото да спира временно предоставянето на услугите в следните случаи:

46. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на услугите и аварийни ремонти;

47. Повреда или смущения в електрическото захранване на регионална или национална електрическа мрежа, за която **ОПЕРАТОРЪТ** няма никаква вина;

48. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила – природни бедствия (наводнения, гръмотевични бури, урагани, земетресения и др.)