ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на **“Сеттрейд” ЕООД**, предоставящо електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на достъп до интернет на територията на Република България

(Изм. и доп. от 10.11.2014г., Изм. и доп. съгласно Решение на Комисия за защита на потребителите, отразено в Протокол № 6 от 22.02.2018г.; Изм. и доп. във връзка с изисквания на Регламент (ЕС) 2015/2120; Изм.и доп. в изпълнение на Общия регламент за защита на данните (Регламент (ЕС) 2016/679), в сила от 25.05.2018 г.)

РАЗДЕЛ I
Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между **“Сеттрейд” ЕООД**, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК: 203521882, със седалище и адрес на управление: гр. Елин Пелин, бул. София 11, телефон 02/4210210, факс: 02/4210210, електронен адрес: settrade@setservice.bg и адрес за контакти: гр. Елин Пелин, бул. София 11, наричано по-долу “ОПЕРАТОР”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛИ” се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос на данни, наричана по-нататък “МРЕЖАТА”, и и предоставяне на достъп до интернет 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, регистрирани в Република България.

РАЗДЕЛ II
Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

4.1 достъп до интернет;

4.2 изграждане на виртуални частни мрежи;

4.3 пренос на данни;

4.4 статичен адрес;

4.5 други.

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някоя от услугата по т. 4 със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира за качеството на предоставяните услуги.

6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (кабелни модеми, мрежови карти, приемници и други) по пазарни цени. За всички продадени устройства е осигурен 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.

6.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица.

6.2. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез договор за наем.

7. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, при наличие на техническа възможност, в срок от 3/три/ дни, но не повече от 10 /десет/ дни, от датата на плащане на получаване на заявката и съгласно сключеният договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ III
Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (договор за услуги)

8. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

9. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, 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.

10 Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

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

10.2. 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.

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

10.4. В случай, че условията по договорите бъдат изменени и /или допълнени чрез действия на страните предхождащи писмените споразумения по т. 10.3, страните се задължават в максимално кратък срок, не по-дълъг от 14 дни да подпишат съответните споразумения. ОПЕРАТОРА има право незабавно да преустанови предоставянето на услугите, предмет на това споразумение, като при тези обстоятелства ще се счита, договорът продължава действието си в непроменен вид.

РАЗДЕЛ IV
Права на ОПЕРАТОРА

11. ОПЕРАТОРЪТ има право:

11.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;

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

11.3. да дава писмено или аудио-визуално указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

11.4. да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно т. 6 от тези Общи условия;

11.5. да прекрати предоставянето на услугите, без предизвестие, на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на цените по т. 21.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

11.6. да 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 18.2, 18.3 и 18.4 незабавно, след констатиране на нарушението.

11.7. да получава обезщетенията, предвидени в т. 20 на тези Общи условия;

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

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

11.10 ако друго не е уговорено в договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ да предоставя услугите при условията на споделен капацитет/трафик;

11.11 Едностранно да прехвърля на трето лице всички свои права и задължения, произтичащи от индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ и тези Общи условия. Третото лице следва да е регистрирано като предприятие, предоставящо същите или повече и/или по-качествени услуги. При прехвърлянето ОПЕРАТОРА осигурява необходимите гаранции за запазване качеството на предоставяните на ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги до по-късната дата измежду изтичането срока на договорите за услуги и изтичането на шест месеца от датата на влизане в сила на договора, по силата на който, са прехвърлени

на новия оператор правата и задълженията. ОПЕРАТОРА уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за извършеното прехвърляне по подходящ начин, като за такова се счита и:

11.11.1 Публиикация на сайта http://setservice.bg/ , като посочва датата на публикацията, датата на която ще влезе в сила договорът, по силата на който ще бъдат прехвърлени правата и задълженията. Информация за новия оператор, като например: фирма, седлище, ЕИК, търговски обекти, интернет адрес, телефон за връзка;

11.11.2 електронно съобщение, изпратено на имейла, посочен от ПОТРЕБИТЕЛЯ в индивидуалния му договор;

11.11.3 Телефонно обаждане на посочен в договора телефонен номер;

11.11.4 Съобщение в месечната сметка.

С влизането в сила на тези Общи условия се счита, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично се е съгласил/ приел правото на ОПЕРАТОРА да прехвърля на трети лица своите задължения, произтичащи от сключения договор.

С влизането в сила на тези Общи условия се счита, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично се е съгласил/ приел правото на ОПЕРАТОРА да предостави неговите лични данни на трето лице, доколкото ОПЕРАТОРА е прехвърлил на третото лице правата и задълженията си по договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ; третото лице е регистрирано като администратор на лични данни; и прехвърлените лични данни се съдържат и се администрират по силата на договора между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ V
Задължения на ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

12.1. да извършва електронна съобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

- Безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
- Качеството на услугите.

12.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 12.1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

- Да използва само електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- Да използва електронните съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
- Да използва технически изправни електронни съобщителни устройства;
- Да не изменя техническите характеристики на използваните електронни съобщителни устройства.

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

12.4. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

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

12.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата и/или информационните му системи, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата. ОПЕРАТОРА има това задължение при условие, че времетраенето на всяко отделно прекъсване или влошаване на предоставяната услуга надвишава 8 /осем/ часа в рамките на едно денонощие;

12.7. предварително да уведомява по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

12.8. да съхранява в законоустановения срок цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания;

12.9. 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;

12.10. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 7 от тези Общи условия;

12.11. 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;

12.12. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 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 й от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

12.13. 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;

12.14. да уведомява, писмено или по друг подходящ начин, 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;

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

12.16. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 28 от тези Общи условия;

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

12.18. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

12.19. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни;

12.20. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

12.21. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не по-късно от 1 /един/ месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

12.22. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за измененията на тези Общи условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила.

РАЗДЕЛ VI
Отговорност на ОПЕРАТОРА

13. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 10 /десет/ 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. 12.13 от тези Общи условия.

14. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 12.6 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0,1% от месечната абонаментна цена. 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.

15. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за:

15.1 Начина по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва мрежата и за всички последствия от това, като например: - неспособност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да установи връзка с мрежата, освен ако това не се дължи на виновни действия на ОПЕРАТОРА;

15.2 За сигурността на предаваната чрез използването на услугата информация, както и в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугата, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността и устройства, мрежи или записи /действия познати като cracking или hacking/.

15.3 За съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез мрежата информация.

15.4 За случаите на неправомерни действия на трети лица, проникващи в компютърната система на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като но без да се изчерпва до неразрешен достъп, пренос или разпространение на и/или заразяване с компютърни вируси.

16. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 13, т. 14 и т. 16 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва. Лихвата започва да тече от момента на установяване с подписване на двустранен протокол на факта за надвземане или съответната рекламация.

РАЗДЕЛ VII
Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

17.1 да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;

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

17.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 12.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

17.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т. 12.15 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

17.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 12.17 от тези Общи условия;

17.6. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;

17.7. да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването;

17.8. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 дневно предизвестие до ОПЕРАТОРА;

17.9. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по малък от 1 месец и не по-голям от шест месеца, след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА и при условие, че към момента на временното прекратяване ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма задължения към ОПЕРАТОРА. Предизвестието по т. 17.9 следва да бъде подадено най-късно до 25-то число на месеца, предхождащ този, от който ПОТРЕБИТЕЛЯ желае ползването на услугата да бъде временно прекратено, като в случай, че този срок не бъде спазен, ОПЕРАТОРА има право да откаже временното прекратяване. Правото по т. 17.9 може да бъде упражнявано от ПОТРЕБИТЕЛЯ не повече от два пъти в рамките на една календарна година. Не се допуска временно прекратяване на услуги при срочни договори.

РАЗДЕЛ VIII
Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

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

18.2. да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

18.3. да не подават сигнал на трети лица;

18.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 18.2 и т. 18.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

18.5. при желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА в срок по точка 17.9, като заплати съответстващата на срока на предизвестието част от месечната абонаментна цена;

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

18.7. 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.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.)

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

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

18.10. да заплащат месечните абонаментни цени по т. 21.2 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

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

18.12. да уведомяват писмено в срок до 14 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 39 от тези Общи условия.

18.13 при прекратяване на индивидуалния договор и независимо от основанието за това да върнат предоставените им за ползване от ОПЕРАТОРА крайни устройства, представляващи негова собственост.

РАЗДЕЛ IX
Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

20. 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.

20.1 В случай на неплащане на дължимите суми в срок или при неизпълнение на други съществени задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПЕРАТОРА може по всяко време да спре предоставянето на договорените услуги.

РАЗДЕЛ X
Цени. Условия на заплащане на услугите.

21. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

21.1. ако такава е предвидена в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора;

21.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се заплаща в срок до 30 число на предходния месец;

21.3 други цени договорени с ОПЕРАТОРА;

22. Цените за предоставените услуги се заплащат:

22.1 в посочените от ОПЕРАТОРА локации и по начини описани на интернет сайта му, в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ или указани по друг начин;

22.2 по банков път, съгласно указаните в индивидуалния договор банкови сметки. При плащането на цените по банков път, плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА. Таксата за превода е за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

23. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА и/или сключения между страните договор.

24. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане. Фактура се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай, че той изрично, писмено е заявил това.

25. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за далекосъобщенията и актовете за прилагането му.

26. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа тя се публикува преди датата на влизането й в сила. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всеки свой офис на територията, на която предоставя услугите си.

РАЗДЕЛ Ха

(Нов – съобразен с Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г., приложим от 30.04.2016г.)

Правила и мерки за гарантиране на отворен достъп до интернет

26а.1 Настоящите правила и мерки са приложими към индивидуалните договори, сключвани с крайните потребители – физически и юридически лица, на ОПЕРАТОРЪТ относно предоставяне на услугата – достъп до интернет (по-долу само услугата) чрез фиксирана мрежа, самостоятелно и/или като част от предлаган пакет от други електронносъобщителни услуги и в изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г. за определяне на мерки, гарантиращи достъпа до отворен интернет.

26а.2. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да изпълнява задълженията си по предоставяне на услугата при спазване на настоящите правила и мерки и при стриктно спазване на всички нормативни изисквания относно управлението на трафика и поддържането на качеството на услугата.

26а.3 С настоящите мерки ОПЕРАТОРЪТ информира потребителите, че предоставя услугата достъп до интернет със следната минимална, обичайно налична, максимална и рекламирана скорост за изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет:

а. При услуга с рекламирани скорости като „максимално достижими” скорости на сваляне (download) и на качване (upload), в Mbps:

Максимална скорост 95 % от рекламираните скорости;

Обичайно налична скорост 65% от рекламираните скорости;

Минималната скорост 5 % от рекламираните скорости;

26а.4 Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология, вида на ползваното крайно устройство, натовареността на мрежата, едновременно използване на услугата от няколко крайни устройства, ползване на услугата в пакет с други услуги, оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на тези други услуги, различни от достъпа до интернет, други фактори, влияещи на скоростта.

26а.5. При предоставяне на услугата достъп до интернет ОПЕРАТОРЪТ се задължава да третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя,

съдържанието, до което е получен достъпа или което е разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и използваните крайни устройства. Извън горепосоченото, при спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и правото на ЕС, ОПЕРАТОРЪТ може да прилага разумни мерки за управление на трафика при спазване принципите на прозрачност, недискриминационност, пропорционалност, съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г. В тези мерки не се включва наблюдение специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

26а.6 ОПЕРАТОРЪТ няма да предприема мерки за управление на трафика, надхвърлящи посочените в т.26а.5, изречение второ – разумни мерки, в това число – да блокира, забавя, променя, ограничава, влошава качеството, упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги, с изключения на случаи, когато това е необходимо и докато трае необходимостта: (i) с цел спазване на закона и действащото национално законодателство, както и правото на ЕС, както и с цел спазване на мерките за привеждане в действие на тези законодателни актове на Съюза или национално законодателство, включително на решения на държавни, съдебни или други органи на държавна власт; (ii) се цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; (iii) с предотвратяване предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване последствия от извънредни или временни претоварвания на мрежата.

26а.7. Изброените като изключения в т.26а.6 мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите – физически лица, съобразно приложимото право. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено, ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на посочените по-горе цели, но при спазване на разпоредбите на вътрешното законодателство, както и в съответствие с правото на ЕС.

26а.8. ОПЕРАТОРЪТ има право свободно да предлага услуги, различни от услугата „достъп до интернет", които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено качество на съдържанието, приложенията или услугите. Към настоящия момент подобни електронни-съобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРЪТ на крайни потребители, са преносът и разпространението на телевизионни програми посредством интернет протокол (IP) и чрез декодиращо крайно устройство или приложение (при осигурена техническа възможност) инсталирани към телевизионния приемник или друго крайно устройство на потребителите, позволяващи им достъп до програмите и тяхното съдържание, наричани за краткост IPTV и още интерактивна цифрова телевизия и Фиксирана обществена телефонна услуга посредством технология VoIP. Така изброените услуги могат да окажат влияние върху скоростите на услугата – достъп до интернет, когато последната се ползва в пакет с някоя от същите тези услуги

26а.9. Последствията за потребителите на услугата достъп до интернет в случай на ограничаване на обема, скоростта или друг параметър за качество на услугата достъп до интернет може да има следното отражение върху услугата достъп до интернет, респ. върху ползваното съдържание, приложения или услуги: 1. Пълно блокиране на достъпа до определено съдържание, приложения или услуги; 2. Временно ограничаване в скоростта, обема и други параметри за качество, вкл. относно достъпа до определено съдържание, приложения или услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението/направленията (в случай на DDoS), обект на Кибератака. Мерките се прилагат до момента, в който се неутрализира Кибератаката. 3. Временно ограничаване в скоростта, обема и други параметри за качество, включително достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, които са намират в направлението, обект на временно претоварване, свързано с непредвидими и неизбежни случаи, предизвикани от технически неизправности.

26а.10. Всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие че е изправна страна по сключения с ОПЕРАТОРЪТ индивидуален договор, може да упражни правото си и да развали едностранно и занапред договора, посредством уведомление и без санкция в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и посочените в настоящите Общи условия скорости и други параметри за качество на предлаганата услуга – достъп до интернет чрез

фиксирана мрежа, дължащо се на виновно действие или бездействие на ОПЕРАТОРЪТ. Във всеки случай несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите, одобрени от Комисия за Регулиране на Съобщенията.

РАЗДЕЛ XI
Продължаване и прекратяване на договора за услуги

27. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се продължава след изтичане на избрания срок само при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен договор с едномесечно писмено предизвестие без да се дължи неустойка за това.

28. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:

28.1. в срока и при условията, регламентирани в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

28.2. от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, с едномесечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА;

28.3. от страна на ОПЕРАТОРА с едномесечно писмено предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ;

28.4. едностранно и без предизвестие от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по т. 21.2 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или при неизпълнение на задълженията му по т. 18.1.

28.5. едностранно, от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т. 18.2, т. 18.3 и т. 18.4 от тези Общи условия;

28.6. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

28.7. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

28.8. незабавно при прекратяване дейността на ОПЕРАТОРА, съгласно закона за електронните съобщения.

РАЗДЕЛ XII
Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения

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

30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 29 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

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

РАЗДЕЛ XIII
Решаване на спорове

32. 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

33. 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.

34. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила или влизане в сила на изменението им.

35. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всеки свой офис на територията, на която предоставя услугите, през целия период на предоставяне на услугите и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

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

37. При противоречие между тези Общи условия и клаузите на индивидуалния договор с клиента, предимство ще имат разпоредбите на индивидуалния договор.

РАЗДЕЛ XV
Приложим закон

38. По въпроси неуредени от настоящите Общи условия 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. по смисъла на ТЗ;

б) *причини независещи от ОПЕРАТОРА* – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района 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 /модем, IAD и т.н./.

РАЗДЕЛ XVII
Допълнителни условия

40. В договора страните се идентифицират както следва:

40.1. ОПЕРАТОР – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и банкова сметка;

40.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а*) физическо лице* - с име и номер на документ за самоличност, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

б) *едноличен търговец* - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

в) *юридическо лице* – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

41. ПОТРЕБИТЕЛЯ се съгласява личните му данни, предоставени от него във връзка и по повод сключения с ОПЕРАТОРА индивидуален договор да бъдат предоставяни на трети лица за целите на събиране на дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми и за целите на маркетинговите проучвания.

41.1 ПОТРЕБИТЕЛЯ се съгласява да получава безплатна маркетингова информация чрез избран от ОПЕРАТОРА способ.

42.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.

40.1.Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.

40.2.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.