

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА „НАДЕЖДА.НЕТ“ ЕООД

за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез нея на територията на град София и Република България

I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия на договора между „НАДЕЖДА.НЕТ“ ЕООД, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 131151581, със седалище в гр. София жк Банишора, бл.38 и с тел. За връзка 0879 164738, електронен адрес: www.nadejda.net, наричано по-долу „ОПЕРАТОР“, и неговите крайни потребители, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ“ се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни мрежи и услуги чрез обществена електронна съобщителна мрежа за пренос на данни и разпространение на радио и телевизионни програми без използване на ограничен ресурс, наричана по-нататък “МРЕЖАТА”, на територията на град София и Република България.

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях. Чрез настоящите Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е съгласен с тях, приема безусловно техните разпоредби и се задължава да ги спазва.

3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци, юридически и неюридически лица, регистрирани в Република България.

II. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОПЕРАТОРА ЧРЕЗ МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА следните услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:

4.1. Неограничен достъп до Интернет с гарантирана или негарантирана скорост чрез обществената електронна съобщителна мрежа, изградена от ОПЕРАТОРА. Достъпът се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез директна кабелна свързаност, на основата на хибридна кабелна мрежа с компоненти – меден кабел, оптичен кабел, активни и пасивни мрежови устройства.

4.2. Достъп до Телевизионно съдържание чрез обществената електронна съобщителна мрежа, изградена от ОПЕРАТОРА. Ако в индивидуалния договор не е уговорено друго, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да ползва предоставяната услуга в определените срокове чрез цифров приемник, собственост на ОПЕРАТОРА. Достъпът се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез директна кабелна свързаност, на основата на хибридна кабелна мрежа по технологията IPTV.

4.3. Реален IP адрес, DNS адреси и всички други услуги и информация, необходими за конфигурацията и интеграцията на компютъра на ПОТРЕБИТЕЛЯ в Интернет пространството.

4.4. Пренос на данни, на основата на TCP/UDP/IP протоколи, в рамките на МРЕЖАТА и/или извън нея без ограничения на дестинации.

5. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни мрежови устройства за свързване на компютърни конфигурации с МРЕЖАТА – мрежови карти, мрежови комутатори, рутери и други по цени, определени от ОПЕРАТОРА.

5.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни мрежови устройства, закупени от други физически или юридически лица, когато те отговарят на техническите изисквания и

параметри на изградената от ОПЕРАТОРА преносна среда. ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да откаже свързване на мрежови устройства, поради технически несъответствия с изградената МРЕЖА, като за това е длъжен да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.2. ОПЕРАТОРЪТ може в определени случаи да отдава под наем крайни мрежови устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ с договор за наем.

5.3. Всяко устройство, което ОПЕРАТОРЪТ предоставя безплатно и безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ не подлежи на гаранционен и извънгаранционен ремонт от страна на ОПЕРАТОРА. Ако устройството се повреди, ремонтът е за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

6. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ и посочени в сключения с него индивидуален договор, наричан по-нататък "договора", в срок до 1 (един) час, считано от заплащане на цената за активиране на услугите.

III. НАЧАЛО, СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

7. Договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ влиза в сила от датата на подписването му. Договорът е индивидуален за всеки ПОТРЕБИТЕЛ и с него се уреждат срокът му на действие, начинът на плащане и ползване на услугите, условията за прекратяването му и други. Първоначалният срок на договора не може да бъде по-дълъг от 2 (две) години.

8. В договора се посочват идентификационните данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, лице за контакт, телефон и адрес за кореспонденция от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и адреси и телефони за контакт от страна на ОПЕРАТОРА.

9. В договора се посочват вида на предоставяните на ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги, техническите им параметри, техните цени и допълнителни такси (ако има такива).

10. Всички допълнения и изменения в договора се извършват със съгласието на двете страни, изразено в писмена форма.

11. След изтичане на първоначално уговорения срок, договорът може да бъде продължен 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 при същите условия. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно писмено предизвестие, без да дължи неустойки за това.

12. Договорът може да бъде прекратен при следните условия:

12.1. По взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма.

12.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора едностранно, с 1-месечно писмено предизвестие, при нарушение на задълженията на ОПЕРАТОРА, описани в раздел V.

12.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати ДОГОВОРА едностранно при отпадане на телевизионна програма, без да дължи неустойка за предсрочното прекратяване, като отправи едномесечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА.

12.4. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати договора без предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай че е налице забава на плащането на дължимата месечна такса.

12.5. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати договора без предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на нарушения по т. 23.2 от раздел VI.

12.6. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати настоящия договор без предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на умишлени недобросъвестни действия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, довели до срив на системите, технически проблеми в МРЕЖАТА и/или опити за кражба на услуги от други ПОТРЕБИТЕЛИ. Нарушителят се задължава да заплати щетите, възникнали от действията му.

12.7. Договорът се прекратява незабавно при прекратяване дейността на ОПЕРАТОРА по Закона за електронните съобщения.

12.8. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати действието на договора с 1-месечно писмено предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ без да дължи неустойка за предсрочно прекратяване и без да посочва причините за прекратяване.

IV. ЦЕНИ И УСЛОВИЯ НА ПЛАЩАНЕ

13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща избраната услуга по цени, посочени в договора и ценовата листа на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа на своята официална интернет страница за предоставяните от него услуги. Промяна в Ценовата листа влиза в сила след публикуването ѝ на официалната интернет страница на ОПЕРАТОРА, с което се счита че новите цени са станали достояние на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

14. Всички такси се заплащат авансово не по-късно от крайния срок, посочен в договора. Крайният срок за предплащане на месечната такса се определя от датата на активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

15. Цените за предоставените услуги се заплащат по банков път, чрез ипей, касите на изипей или в брой в офисите, посочени на официалната интернет страница на ОПЕРАТОРА.

16. Ако в определения в договора срок не постъпи плащане, ОПЕРАТОРЪТ има право в зависимост от вида на договора да прекрати достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до услугата и да го изключи физически от МРЕЖАТА. Предоставянето на услугата може да бъде продължено след заплащане на пълната ѝ стойност.

17. При изменения в техническите параметри на предлаганите услуги, ОПЕРАТОРЪТ отправя известие до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

18. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за всяко получено плащане в брой. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА. Таксата на банката за превода е за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

19. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА

20. ОПЕРАТОРЪТ има право:

20.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услугите по раздел II от тези Общи условия;

20.2. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел IV на тези Общи условия;

20.3. Да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане.

20.4. Да прекрати предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай на неплащане на дължимите такси по т. 13 от Раздел IV, след изтичане на срока за плащане на услугата, посочен в договора.

20.5. Да провежда профилактични прегледи и/или ремонти на МРЕЖАТА с максимална продължителност от един час, но не по-често от 5 (пет) пъти в месеца, като през това време е възможно прекъсване или влошаване на услугите, предоставяни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

20.6. Да провежда по-продължителни (от един час) профилактични прегледи и/или ремонти, като уведоми всички засегнати ПОТРЕБИТЕЛИ. Това не се отнася за случаите, в които профилактиката се налага от външни доставчици на услугите и ОПЕРАТОРЪТ не е бил уведомен своевременно.

20.7. Да изисква достъп до имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ и общите части на сградата, в която той се намира с цел изграждане и поддържане на МРЕЖАТА, като за целта се избира предварително уточнено между страните време.

20.8. Да изисква съдействие от ПОТРЕБИТЕЛЯ за доброволното уреждане на евентуални спорове с останалите обитатели на жилищната сграда.

20.9. Да предоставя само някои от предлаганите услуги в различните зони на покритие, при липса на техническа възможност.

20.10. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя даните на ПОТРЕБИТЕЛЯ на трети лица с цел събиране на вземания, дължими по договори за услуги с ОПЕРАТОРА с изключение на данните за единния граждански номер на ПОТРЕБИТЕЛЯ, които могат да се използват само с цел събиране на задължения по съдебен ред.

20.11. Предоставянето на лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на третото лице се извършва съобразно националното и европейското законодателство и съгласно „Политиката за поверителност на личните данни на НАДЕЖДА.НЕТ.

21. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

21.1. Да извършва електронна съобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти.

21.2. Да използва само технически изправни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове и само по тяхното предназначение.

21.3. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, с изключение на времето, необходимо за целите на профилактика и/или ремонти.

21.4. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини (извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения или причини, независещи от ОПЕРАТОРА – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.) и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа в срок от 48 часа, след отпадане на причините;

21.5. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 48 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на уведомяване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА.

21.6. Да поддържа персонал за приемане на информация по телефона за възникнали повреди, които правят невъзможно ползването на съответната услуга или влошават качеството ѝ.

21.7. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност като не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга.

21.8. 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 искане на съответните компетентни органи в Република България съобразно действащото законодателство.

21.9. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им.

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

21.11. Да уведомява 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.

21.12. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги.

21.13. Да публикува на официалният сайт изменения на тези Общи условия в срок не по-кратък от 1 (един) месец преди влизането им сила.

VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

22. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:

22.1. Да сключи индивидуален договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА и да получава услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

22.2. Да изиска информация и справки по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА и да получава при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, информация за причините за възникването и времетраенето на прекъсването.

22.3. Да прекратява ползването на услугите по свое желание, ако това не е изрично уредено в ДОГОВОРА, след подаване на писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, както и да прекрати временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от 1 (един) месец след подаване на едномесечно предизвестие до ОПЕРАТОРА. Правото по настоящата точка може да бъде упражнявано от ПОТРЕБИТЕЛЯ не повече от три пъти в рамките на една календарна година. Не се допуска временно прекратяване на ползването на услуги при срочни договори ако има такива.

22.4. Да получи обезщетение в размер на 25% от съответната месечна такса, в случаите на 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 7 (седем) дни през един календарен месец или при неизпълнение на поети отговорности от страна на ОПЕРАТОРА.

23. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен:

23.1. Да заплаща в срок всички дължими суми в размерите, предвидени в договора и действащата Ценова листа на ОПЕРАТОРА.

23.2. При използване на услугата да спазва нормите на приложимото право и добрите нрави, включително да не зарежда, съхранява, разпространява, използва или предава файлове, програми, изображение, звук или каквито и да е други материали, имащи забранено от закон съдържание, или нарушаващи права на трети лица, включително права на интелектуална собственост, както и да не зарежда, съхранява, разпространява, използва или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи компютърни вируси, програми за отдалечен достъп ("троянски коне"), нежелана поща ("spam") или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи.

23.3. При наличието на вируси, софтуерни или хардуерни неизправности по компютърната си техника, пречещи на нормалното функциониране на мрежата на ОПЕРАТОРА или предоставянето на услугите, да отстрани в най-кратък срок причините. В противен случай ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прекрати достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до Интернет до отстраняването на проблема.

23.4. Да не извършва, каквито и да е промени в крайните устройства и да не включва към тях приспособления, за които няма одобрението на ОПЕРАТОРА.

23.5. Да осигурява свободен достъп на представители на ОПЕРАТОРА до всички устройства, чрез които ползва услугата, както и до останалата част от комуникационното оборудване за осъществяване на проверки относно спазването на задълженията му по договора или за установяване на възникнали повреди и отстраняването им.

23.6. Да съхранява всички устройства, собственост и предоставени за ползване от ОПЕРАТОРА, с грижата на добър стопанин и според подадените указания, както и да уведомява своевременно за настъпили повреди или посегателство на трети лица. При повреди по оборудването на ОПЕРАТОРА, вследствие на небрежност или умишлени действия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение в размер на стойността му, ако това не е уговорено в договора.

23.7. Да поддържа в изправност и за своя сметка, собственото си мрежово оборудване (медни кабели, мрежови комутатори, рутери, компютърни системи и др.), когато то не е предоставено за ползване от ОПЕРАТОРА.

23.8. Да не предоставя възмездно или не услугите на трети лица извън рамките на посочения договор.

24. При неправомерно ползване на услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за материалните и нематериални щети нанесени на ОПЕРАТОРА. Неправомерно ползване на услугата е налице в случаите, когато тя не се ползва съгласно предмета на Общите условия и договора, пречи или затруднява работата на други ПОТРЕБИТЕЛИ, предоставя се на трети лица, ако това не е изрично упоменато в договора или когато нанася умишлено материални щети на технически средства на ОПЕРАТОРА.

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

25. Всички спорни въпроси, които възникнат във връзка с тълкуването и изпълнението на тези Общи условия и договора между страните, се уреждат от тях чрез преговори и по приятелски начин, като се правят взаимни отстъпки.

26. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за: загуба, намалена печалба, пропуснати ползи и други щети, претърпени в резултат на ползването или невъзможността за ползването на съответната услуга; неспособност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да изпълнява свои задължения поради временна невъзможност за ползването на съответната услуга; претенции на трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ, свързани с ползването на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ; повреди по комуникационни линии и съоръжения извън контрола на ОПЕРАТОРА, причинени в резултат на:

26.1. Прекъсване на електрозахранване, което изважда от нормална експлоатация комуникационно оборудване.

26.2. Външна неоторизирана интервенция и нанасяне на повреди по комуникационно оборудване от трети лица.

26.3. Нанасяне на повреди по комуникационно оборудване в резултат на природни бедствия, аварии и други.

26.4. Ползването от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на погрешна или неактуална информация от Интернет.

26.5. Вреди, дължащи се на грешки или небрежност на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

27. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за непредоставянето или некачественото предоставяне на съответните услуги, което се дължи на неизправност или неправилно функциониране на оборудването, собственост на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на неговите неправомерни действия.

28. Договорът може да бъде изменян по взаимно съгласие на страните.

29. ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема, че ОПЕРАТОРЪТ може да прехвърли едностранно отчасти или изцяло правата и задълженията си по ДОГОВОРА с него на трето лице, ако то е надлежно регистрирано като предприятие, осъществяващо електронни съобщителни услуги и предоставя същите или по-добри и качествени услуги. В този случай, ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез публикация на уеб страницата си като посочва датата, от която ще влезе в сила договора с новия оператор.

С влизането в сила на тези Общи условия се счита, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично се е съгласил с 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 се е съгласил изрично с правото на ОПЕРАТОРА да предостави негови лични данни на третото лице, доколкото: ОПЕРАТОРЪТ 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 в/се администрират по силата на договора между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА.

30. Личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, които при сключването на договора стават достояние на ОПЕРАТОРА, се съхраняват от последния при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за електронните съобщения. Целта на съхранението е възможността за индивидуализиране на ПОТРЕБИТЕЛЯ и контактуване с него в рамките на договорното правоотношение, както и за целите, посочени в чл. 251 от Закона за електронните съобщения. ПОТРЕБИТЕЛЯ има право на достъп и поправка на своите лични данни.

30.1. Личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се обработват съобразно действащото национално и европейско законодателство. Подробна информация за вида данни, начина на обработването им, срока за съхранението им, правата на потребителите и друга информация се съдържа в „Политиката за поверителност на личните данни на НАДЕЖДА.НЕТ”, която е неразделна част от настоящите Общи условия и е достъпна на интернет страницата на дружеството – www.nadejda.net, раздел „Общи условия” и е налична в търговските обекти на НАДЕЖДА.НЕТ.

31. Общите условия или измененията им се публикуват от ОПЕРАТОРА на страницата му в интернет.

32. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие.

33. Страните приемат, че нищожността на някоя клауза от настоящите Общи условия няма да влече невалидност на друга негова клауза или на договора като цяло.

Надежда.Нет ЕООД

Потребител:

дата:

гр.София