

„Радомир.Нет” ЕООД - Общи условия за доставка на услугата

„Интернет достъп”

РАЗДЕЛ I Предмет и общи положения

1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на „Радомир.Нет” ЕООД наричано по-долу ДОСТАВЧИК със седалище и адрес на управление гр. Радомир жк. Арката бл.6 ет.1 ап.3; ЕИК: 201380714, ДДС №BG201380714 и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на услуги, свързани с предоставяне на достъп до интернет. Адрес за кореспонденция и телефон за контакт със „Радомир.Нет” ЕООД: гр. Радомир, ж.к. " Арката", бл.6/1, тел:0878 720 137, 0878 720 141; e-mail: web:

2. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за „Радомир.Нет” ЕООД и за Потребителите на услуги като Потребителите удостоверяват това с подписа си под договора за услуги.

3. Настоящите Общи условия имат действие спрямо всички ПОТРЕБИТЕЛИ, които към датата на влизането им в сила използват предоставяната услуга. Освен индивидуалния договор за предоставяне на услугата „Интернет достъп" между ДОСТАВЧИК и ПОТРЕБИТЕЛ настоящите Общи условия уреждат подробно условията, при които потребителите сключват договор със „Радомир.Нет” ЕООД за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ по оптичен/меден кабел, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената услуга.

4. Общите условия или измененията им се публикуват от ДОСТАВЧИКА на страницата му в интернет и се представят на видно място в търговските му обекти или по друг подходящ начин в срок не по – кратък от 30 дни преди влизането им в сила. Общите условия могат да бъдат видени на електронната страница на Доставчика в интернет:

5. Условия различни от тези, предвидени в Общите условия, могат да бъдат уговорени в преките договори за услуги между ДОСТАВЧИКА и ПОТРЕБИТЕЛЯ при спазване на действащото законодателство.

6. Със сключването на Индивидуалния договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ потвърждава писмено, че е запознат с действащите Общи условия на ДОСТАВЧИКА. С влизане в сила на Индивидуалния договор Общите условия на ДОСТАВЧИКА се считат за приети от ПОТРЕБИТЕЛЯ, доколкото не е уговорено друго от страните и доколкото не е налице противоречие със Закона за електронните съобщения (ЗЕС) или Закона за защита на потребителите.

7. С приемането на Общите условия от крайните ПОТРЕБИТЕЛИ, същите дават изричното си съгласие за съхраняване и обработване на личните им данни, като потвърждават, че са предоставили тези данни доброволно, информирани са за целите на предоставянето им, както и за последиците от отказа за тяхното предоставяне.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ДОСТАВЧИКА

8. Широколенов достъп до интернет

9. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя услугите по т.8 в съответствие с издадените му от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешения (лицензии) и допълненията към тях, с правилата и изискванията на действащото законодателство и със задължителните указания на КРС.

10. Услугата по т.8 е предплатена.

* Условия за предоставяне на услугите:

* ДОСТАВЧИКЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ услугата достъп до интернет, съгласно разрешенията издадени от КРС, съответните стандарти и в съответствие с технологичните възможности в различните райони на покритие на Мрежата;

* ДОСТАВЧИКЪТ предоставя услугите със срок за първоначално включване до 7 календарни дни, считано от датата на влизане в сила на Индивидуалния договор;

11. Услугата по т.8 включва достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в Мрежата

12. Обхватът на услугите може да се разширява, като ДОСТАВЧИКА своевременно уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за това.

РАЗДЕЛ III

Индивидуален договор за осигуряване на достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до услугите на ДОСТАВЧИКА

13. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя услугите по т.8 въз основа на Индивидуален договор при общи условия, сключен с крайните ПОТРЕБИТЕЛИ на тази услуга. Индивидуалният договор може да бъде сключен за определен срок, след изтичането му, той автоматично се трансформира в безсрочен (за неопределено време).

14. Индивидуалният договор при общи условия между ДОСТАВЧИКА и крайният ПОТРЕБИТЕЛ, съдържа:

* Идентификационните данни на крайния ПОТРЕБИТЕЛ. Данни за идентифициране на ПОТРЕБИТЕЛ са: за физически лица – трите имена, единен граждански номер и постоянен адрес, а за чуждестранни лица – личен номер и адрес на пребиваване, за юридически лица и физически лица – еднолични търговци (ЕТ) – наименование, седалище и адрес на управление, идентификационен код, съответно ЕИК по БУЛСТАТ;

15. Телефонен номер (факс, електронен адрес) и адрес за кореспонденция с крайният ПОТРЕБИТЕЛ, когато този адрес е различен от адреса, посочен съгласно предходната подточка

16. Срок на договора и условия за подновяване и прекратяване на услугите и на договора.

17. При сключване на договор с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

* Пълномощни от физически лица:

* Приемат се само специални нотариално заверени пълномощни или общи нотариално заверени пълномощни от физически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия пред ДОСТАВЧИКА. Приема се и пълномощно, в което има текст, от който следва, че упълномощеният има право да представлява и /или сключва договори с всякакви трети лица (физически лица, юридически лица и др.)

* Пълномощното се представя в оригинал и ако съдържа упълномощаване само за конкретното правно действие, остава в съответния офис. Ако съдържа упълномощаване за повече правни действия, при ДОСТАВЧИКА следва да остане копие от пълномощното заверено за вярност с оригинала от упълномощения и подпечатано от съответния служител на ДОСТАВЧИКА.

* Пълномощни от юридически лица:

* Нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред ДОСТАВЧИКА и/или всякакви други трети лица.

* Специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по – късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на пълномощното следва да остане при ДОСТАВЧИКА.

18.Страните могат да правят изменения и допълнения на Индивидуалните договори – по свое взаимно съгласие, обективизирано в допълнителни писмени споразумения (анекси) към тях.

19. Индивидуалният договор (срочен или безсрочен) може да бъде прекратен по взаимно съгласие на страните, изразено – писмено.

* Индивидуалният договор прекратява автоматично действието си в следните случаи:

20. При преустановяване действието на някое от разрешенията (лицензиите) на ДОСТАВЧИКА, наличието на което е от непосредствено значение за изпълнението на договора от негова страна, освен ако същото не е било заместено от равностоен по своето съдържание и правно действие индивидуален административен акт;

21. При обявяване в несъстоятелност или откриване на производство по обявяване в несъстоятелност или ликвидация на ДОСТАВЧИКА, или ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случаите когато последният е търговец

22. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно действието на Индивидуалния договор с едномесечно писмено предизвестие, когато е погасил напълно задълженията си за плащане към ДОСТАВЧИКА, възникнали по силата на Индивидуалния договор.

23. ДОСТАВЧИКЪТ има право да прекрати едностранно и без предизвестие Индивидуалния договор или да откаже сключването на нов, при следните обстоятелства:

* ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е погасил задълженията си за плащане към ДОСТАВЧИКА в срок от 1 (един) месец след настъпването на падежа им;

* При наличие на нерегламентирана техническа намеса от ПОТРЕБИТЕЛЯТ в предоставеното му крайно устройство (рутер) и/или оборудване (в случаите, когато то е собственост на ДОСТАВЧИКА);

* ПОТРЕБИТЕЛЯТ е прехвърлил или преотстъпил за ползване на трето лице предоставеното му оборудване, (когато то е собственост на ДОСТАВЧИКА)

* ПОТРЕБИТЕЛЯТ е извършил или е допуснал извършването на действия, довели до достъп на услугите на ДОСТАВЧИКА от страна на трето лице, което не е ПОТРЕБИТЕЛ

24. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е повредил умишлено или е създал предпоставки за

повреждане на електронната съобщителна инфраструктура на ДОСТАВЧИКА, или част от нея

25.ПОТРЕБИТЕЛЯТ е извършил умишлено действия, които са довели до влошаване на качеството или до прекъсване на предоставяните от ДОСТАВЧИКА услуги, или част от тях.

РАЗДЕЛ IV

Права на ДОСТАВЧИКА. Ограничения на отговорността на ДОСТАВЧИКА

26. ДОСТАВЧИКЪТ има право:

* да предоставя на своите ПОТРЕБИТЕЛИ, чрез мрежите си, електронни съобщителни услуги съобразно настоящите Общи условия и условията на сключените Индивидуални договори;

* да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните дължими такси за предоставяните от него услуги, в срок;

* да прекратява предоставянето на услугите, на ПОТРЕБИТЕЛ при неплащане на дължими от него суми в срок;

* да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си, при извършване на задължителни профилактики, планови ремонти или дейности, свързани с обновяване и/или разширение на Мрежите, както и отстраняване на аварии или внезапни повреди по Мрежата, като уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за причината и прогнозния срок на прекъсването, по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин;

* да получава достъп до помещения на ПОТРЕБИТЕЛЯ, с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата, в предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време;

* да откаже достъп до Мрежата на ПОТРЕБИТЕЛ, който има неуредени задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуеми документи за сключване на договор;

* да ограничи достъпа до част или до всички от предоставяните си услуги, или да прекрати едностранно Индивидуалния договор в случай, че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава или предоставя на трети лица услуги на ДОСТАВЧИКА, без неговото изрично съгласие;

* ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва;

* ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за качеството на услугата, когато причината за неговото влошаване не е в Мрежата му;

* ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност в случаите, в които трети лица са узнали индивидуалната парола за ползване на услуга от ПОТРЕБИТЕЛЯ, без оглед на причината и начина на узнаването ѝ, включително и в случаите на неправомерни действия, от страна на трети лица.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ДОСТАВЧИКА

27. ДОСТАВЧИКЪТ се задължава:

* Да изгражда, поддържа и развива Мрежите си, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти в областта на електронните съобщения;

* Да експлоатира Мрежите и техническите системи, чрез които предоставя услугите си, по начин, който не създава, каквато и да е опасност за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

* Да не разкрива информация отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, тяхната активност и услугите, които ползват, освен в случаите, в които ДОСТАВЧИКА е длъжен да предостави такава информация по силата на нормативно изискване или по искане/ разпореждане на компетентен орган, или съд;

* Да отстранява възникнали повреди в Мрежата си, които водят до ограничаване на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в срок от 24 (двадесет и четири) часа, освен ако за отстраняването им е необходим технологично по – дълъг срок. Срокът за отстраняване на повреда започва да тече от момента на уведомяването на ДОСТАВЧИКА за възникването ѝ, съответно, от момента на нейното установяване от него

РАЗДЕЛ VI

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

28. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

* да изискват сключване на договор за ползване на услугите, предлагани от ДОСТАВЧИКА при действащите условия;

* да получават услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и Индивидуалния договор, подписан между страните;

* да уведомява ДОСТАВЧИКА по начина посочен в РАЗДЕЛ I, т.1 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);

* да подават жалби, молби и предложения до ДОСТАВЧИКА и да получават отговори в срок, посочен в Общите условия;

* да адресират сигнали и жалби до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до Мрежата на ДОСТАВЧИКА и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на разрешителните и Общите условия от страна на ДОСТАВЧИКА;

* да прекратят временно ползването на услугите, за период не по – малък от 3 (три) месеца, по собствено желание като уведомят ДОСТАВЧИКА не по - късно от 5 (пет) работни дни, преди да изтече текущия срок на потребление

* да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ДОСТАВЧИКА.

РАЗДЕЛ VII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

29. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават:

* да оказват съдействие на ДОСТАВЧИКА за разрешаване на проблеми по телефона. Това може да включва рестартиране на рутер или друго устройство, проверка на окабеляване и пр.

* в предварително съгласувано с ДОСТАВЧИКА време, да осигурят достъп на ДОСТАВЧИКА до техни помещения с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата;

* да не извършват промени в абонатната мрежа на ДОСТАВЧИКА;

* да оказват необходимото съдействие на ДОСТАВЧИКА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги, като контролът се осъществява от упълномощени от ДОСТАВЧИКА лица;

* да спазват техническите изисквания за електрическо захранване на поставяните устройства от ДОСТАВЧИКА, като в случай, че услугата прекъсне поради липса на електрическо захранване ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за вреди причинени пряко или косвено от прекъсването;

* да уведомят ДОСТАВЧИКА в случай на промяна, или напускане на адреса, в който се ползват услугите

* да уведомяват в срок от 15 дни ДОСТАВЧИКА за настъпили изменения в идентификационните данни. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да предоставят на ДОСТАВЧИКА адрес за получаване на фактури и да уведомяват ДОСТАВЧИКА незабавно в случай на промяна на първоначалния адрес. В противен случай фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен първоначално в договора и ще се считат за редовно връчени;

* да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и общата част на Мрежата, както и предоставените им от ДОСТАВЧИКА крайни устройства (рутери), или др. и ги върнат в приличен вид на ДОСТАВЧИКА при прекратяване на договора, ако не са ги платили своевременно;

* да непреотстъпват на трети лица правата и задълженията си по Индивидуалния договор, без съгласието на ДОСТАВЧИКА;

* да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация за пароли, потребителски имена, предоставяни по повод сключения договор, както и да не разпространяват на трети лица собствените параметри за използване на Мрежите и услугите;

* в случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, да изключват от електрозахранването и от Мрежата устройството за безжична връзка (рутер), като се изключи и връзката между устройството и Мрежата

РАЗДЕЛ VIII

Цени и условия за заплащане на услугите

30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ДОСТАВЧИКА такси за предоставяните от него услуги както следва:

* еднократна такса за активиране на услугата, като сумата се заплаща в момента на сключване на Индивидуалния договор;

* месечна абонаментна такса, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ДОСТАВЧИКЪТ и ПОТРЕБИТЕЛЯТ;

31. Цените за предоставяните услуги се заплащат:

* във всички каси на ДОСТАВЧИКА, публикувани на WEB – страницата на ДОСТАВЧИКА;

* по банков път;

* банка ОББ, IBAN:

като плащането се счита за извършено в първия работен ден след датата на постъпване на сумите по сметката на ДОСТАВЧИКА;

* размерът на месечната абонаментна такса се определя по цени, съобразно действащия план към момента на сключване на Индивидуалния договор;

* ДОСТАВЧИКЪТ си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги, като предварително и по надлежен ред уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за промените и публикува цените на услугите на страницата си в Интернет на адрес:

* в случай на предварително заплащане на услугите на ДОСТАВЧИКА за няколко срока на потребление плащането се извършва по цени, действащи към момента на плащането;

* ДОСТАВЧИКЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ съобразно действащото законодателство за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

РАЗДЕЛ IX

Форсмажор

32. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ за неизпълнени задължения по Индивидуалния договор и тези Общи условия, в случаи на непредвидени и непреодолими обстоятелства, като:

* Закони и подзаконовни нормативни актове издадени от органи на държавната власт, които стесняват дейността на ДОСТАВЧИКА за предоставяне на услугите;

* Земетресения, наводнения, урагани, пожари или други стихийни бедствия, обявена или фактическа война.

33. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не носи отговорност спрямо ДОСТАВЧИКА за неизпълнение на задълженията си по Индивидуалния договор и Общите условия, в случай на форсмажорни условия.

РАЗДЕЛ X

Решаване на спорове

34. Споровете между ДОСТАВЧИКА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се разрешават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XI

Приложим закон

35. По въпроси неуредени от настоящите Общи условия приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

РАЗДЕЛ XII

Изменения и допълнения на Общите условия

36. ДОСТАВЧИКЪТ може да промени Общите условия по своя инициатива или по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и при въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България. Промените се съгласуват с Комисия за регулиране на съобщенията (КРС).

37. ДОСТАВЧИКЪТ прави публични Общите условия в 7-дневен срок след съгласуването или изменението им.

38. ДОСТАВЧИКЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи, общодостъпни места, включително в своите каси и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при сключване на договора

39. Настоящите Общи условия важат и за сключените до момента на влизането им в сила договори. ДОСТАВЧИКЪТ е длъжен да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за тези Общи условия, като им даде месечен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен Индивидуален договор не е заявил писмено, че отхвърля Общите условия, същите се считат за приети. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услугите, ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ XIII

Защита на личните данни

40. ДОСТАВЧИКЪТ се задължава да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставяната услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне;

* За предоставяне на услугите по сключения Индивидуален договор ДОСТАВЧИКЪТ може да събира, обработва, използва и съхранява личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

* Персонализирана информация за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не може да се предоставя на трети лица, без изричното съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ, освен ако не бъде поискана от органите по реда за действащото законодателство, или регулаторните органи на Република България.

РАЗДЕЛ XIV

Допълнителни условия

41. Всички предизвестия, касаещи прекратяването на Индивидуалния договор 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.

* Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им

от страните по договора, към която са отправени, при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс

* В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ДОСТАВЧИКА за промяна на адреса си за кореспонденция, или телефон за връзка, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

РАЗДЕЛ XV

Определения и тълкуване на Общи условия

Доколкото от съдържанието на тези Общи условия или Индивидуалните договори с крайните ПОТРЕБИТЕЛИ не следва друго, посочените по - долу термини, независимо, дали са в единствено или множествено число, и дали са членувани или не, ще имат определеното им значение, навсякъде, където са използвани в Общите условия и в Индивидуалните договори, както следва:

* „ПОТРЕБИТЕЛ” е пълнолетно физическо лице, едноличен търговец, или юридическо лице, което е страна по Индивидуален договор, заявило желание за достъп до МРЕЖАТА с ДОСТАВЧИКА, за ползване на предлаганите от него услуги;

* „МРЕЖА” е електронна съобщителна фиксирана мрежа на „Радомир.Нет” ЕООД и/или негови партньори за пренос на данни;

* "УСЛУГА" е която и да е услуга, предоставяна „Радомир.Нет” ЕООД чрез мрежата съгласно тези Общи условия;

* „Крайно устройство” е крайно електронно съобщително устройство - кабелен модем ли друг аналогичен вид устройство с оценено съответствие, съгласно действащите нормативни изисквания в Република България, предоставено от „Радомир.Нет” ЕООД на ПОТРЕБИТЕЛ за целите на осигуряване на достъп до и ползване на услугата, в съответствие с условията на Индивидуалния договор;