

„Ип Нет” ООД  
с. Световрачене ул. ”Софийска” №1А  
моб.тел: 089 44 8 99 88  
e-mail: [office@nikem-bg.com](mailto:office@nikem-bg.com)  
web site: <http://www.nikem-bg.com>

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

за предоставяне на услуги от Ип Нет ООД

### РАЗДЕЛ I ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. Доколкото от съдържанието на тези Общи условия или индивидуалните договори с Крайните ползватели 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. В случай, че понятието не е изрично дефинирано по-долу, прилага се дефиницията, посочена в Закона за електронните съобщения:
  - 1.1 **"Електронна съобщителна мрежа"** или **"Мрежата"** е съвкупност от преносни системи, независимо дали са базирани на постоянна инфраструктура или на централизиран административен капацитет и, когато е приложимо, оборудване за комутация или маршрутизация и други ресурси, включително неактивни мрежови елементи, които позволяват пренос на сигнали посредством проводници, радиовълни, оптични или други електромагнитни способности, включително спътникови мрежи, фиксирани (с комутация на канали и с пакетна комутация, включително интернет) и мобилни мрежи, електропроводни системи, доколкото се използват за пренос на сигнали, мрежи, използвани за радио- и телевизионно разпръскване, и кабелни мрежи за разпространение на радио- и телевизионни програми, независимо от вида на пренасяната информация, използвана за предоставяне на една или повече от Услугите на Доставчика;
  - 1.2 **"Електронни съобщителни услуги"** или **„Услугите"**, са тези услуги, които обичайно се предоставят по възмезден начин чрез електронни съобщителни мрежи, които включват следните видове услуги: услуга за достъп до интернет; междуличностна съобщителна услуга и услуги, състоящи се изцяло или главно от пренос на сигнали, като предавателни услуги, използвани за предоставяне на услуги от типа машина-машина и за разпръскване. Електронната съобщителна услуга не включва услугите, осигуряващи или упражняващи редакторски контрол върху съдържанието, предавано посредством електронни съобщителни мрежи и услуги;
  - 1.3 **"Краен ползвател"** е ползвател, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги;
  - 1.4 **"Крайни електронни съобщителни устройства"** или **„Крайно устройство"** е:
    - а) оборудване за изпращане, обработване или получаване на информация, предназначено за пряко или непряко свързване към интерфейс на обществена електронна съобщителна мрежа; и в двата случая, пряко или непряко, свързването може да бъде осъществено жично, чрез оптични влакна или по електромагнитен път; свързването е непряко, ако между крайното устройство и интерфейса на мрежата е поставено друго оборудване;
    - б) оборудване за спътникови земни станции.
  - 1.5 **"Оборудване"** е Крайното устройство, както и останалото оборудване, предоставено от ДОСТАВЧИКА на Крайния ползвател за целите на ползване на Услугата;
  - 1.6 **"Обществени електронни съобщителни услуги"** са електронни съобщителни услуги, достъпни за цялото общество;

- 1.7 **"Пакет от услуги"** включва две или повече самостоятелни електронни съобщителни услуги, предлагани от Доставчика заедно на обща цена със или без крайно устройство;
- 1.8 **"Ползвател"** е физическо или юридическо лице, което ползва или заявява ползване на Обществена електронна съобщителна услуга;
- 1.9 **"Потребител"** е физическо лице, което ползва или заявява ползване на Обществена електронна съобщителна услуга за цели, излизащи извън обхвата на неговото занятие, стопанска дейност, служба или професия;
- 1.10 **„Тарифен план“** е стойността на предоставените Услуги индивидуално и като Пакетна услуга, действащи към датата на сключване на Индивидуалния договор;
- 1.11 **„Услуга“** е която и да е услуга, предоставяна от Доставчика, съгласно тези Общи условия;
- 1.12 **„Достъп до интернет“** е обществена електронна съобщителна услуга, която предоставя високоскоростен неограничен достъп до интернет с негарантирана скорост на трафика и посредством него свързаност с практически всички крайни точки на интернет, независимо от използваните мрежова технология и крайно устройство;
- 1.13 **„Хора с увреждания“** са лицата по смисъла на § 1, т. 1 от допълнителните разпоредби към Закона за хората с увреждания
- 1.14 **"Ценови пакет"** е пакет от две или повече Услуги, чиито цени са различни от цените на всяка от услугите, ако същите услуги се предоставят извън пакета.
- 1.15 **„Значително и непрекъснато несъответствие“**, е прекъсване на Услугите, което продължава 5 (пет) и повече последователни дни в рамките на един отчетен период по причини, за които единствено Доставчикът отговаря и което е установено безспорно.
- 1.16 **„Значително и често повтарящо се несъответствие“**, е три и повече отделни прекъсвания на услугите, всяко от които продължава повече от 24 часа в рамките на един отчетен период по причини, за които единствено Доставчикът отговаря и което е установено безспорно.
- 1.17 **„Време на прекъсване на Услугите“** е времето от момента на откриване от Доставчика или уведомяване на Доставчика за прекъсване или влошаване на Услугите до момента на възстановяването на нормалното ѝ предоставяне.

## **РАЗДЕЛ II ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

2. С тези Общи условия „Ип Нет“ ООД с ЕИК: 201398160, със седалище и адрес на управление: гр. София, с телефони за контакт: +359 894 489 988; +359 894 489 989; +359 894 489 988 и електронен адрес: sales@nikem-bg.com, интернет страница www.nikem-bg.com наричан по-долу за краткост "ДОСТАВЧИКА" се уреждат условията и реда за предоставяне на Услугите на Крайните ползатели.
3. Тези Общи условия са задължителни за ДОСТАВЧИКА и Крайните ползватели и са неразделна част от Индивидуалния договор, сключен между тях. Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на ДОСТАВЧИКА или друг предвиден в законодателството ред.
4. Общите условия или измененията им, както и всички други промени в договорните условия, 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 (тридесет) дни преди влизането им в сила. В срок от 1 (един) месец Ползвателят има право да прекрати Индивидуалния си договор без допълнителни разходи, в случай че не приема новите условия, свен когато промените са изключително в интерес на Крайния ползвател или са от административен характер и нямат неблагоприятно въздействие за крайния ползвател, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган.
5. Преди сключване на Индивидуалния договор на Крайния ползвател се предоставят и предварителна информация, включително резюме на договор. Информацията по предходното изречение се предоставя по ясен и разбираем начин на траен носител по

смисъла на Закона за защита на потребителите (ЗЗП) или, когато предоставянето на траен носител не е възможно, в предоставен от Доставчика документ, който е лесен за изтегляне и представлява неразделна част от Индивидуалния договор.

6. При сключването на Индивидуалния договор на Крайния ползвател се предоставя информацията по т. 5 и Общите условия, която може да е в един или в няколко документа. Крайният ползвател потвърждава писмено, че е получил на траен носител посочените в т. 5 и в т. 6 документи.
7. Когато по обективни технически причини не е възможно да се предостави резюме на договора по реда на т. 5, същото се предоставя в 7-дневен срок след сключване на Индивидуалния договор. В този случай договорът влиза в сила от датата, на която Крайният ползвател потвърди съгласието си със сключения договор, след като е получил резюмето.

### **РАЗДЕЛ III УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ДОСТАВЧИКА**

8. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя чрез Електронни съобщителни мрежи, Електронни съобщителни услуги или Услуги, самостоятелно или в Ценови пакети и съгласно Индивидуалния договор, както следва:

8.1 Достъп до интернет

9. Условия за предоставяне на Услугите:

9.1 ДОСТАВЧИКЪТ предоставя на Крайния ползвател Електронни съобщителни услуги описани в т. 8, Раздел III, съгласно подадените уведомления и разрешенията издадени от КРС, действащото законодателство, съответните стандарти и в съответствие с технологичните възможности на Мрежата и при параметри за качество определени от КРС по чл. 236 от ЗЕС;

9.2 ДОСТАВЧИКЪТ предоставя услугите със срок за първоначално включване до 10 (десет) календарни дни, считано от датата на влизане в сила на Индивидуалния договор, като срокът не може да надвишава 30 (тридесет) работни дни, считано от влизане в сила на Индивидуалния договор;

9.3 Услугата Достъп до интернет включва високоскоростен неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в Мрежата. Услугата по предходното изречение се предоставя със следните скорости - рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост: ✓ При услуга с рекламирани скорости като “максимално достижими”, на “сваляне” download/, “качване” /upload/, в Mbps: - Максимална скорост – това е скоростта, която Краен ползвател може да очаква да получи за определен период от време (най-малко веднъж дневно) в съответствие с посочената в договора такава - 100 % от рекламираните скорости; - Минимална скорост – това е най-ниската скорост, която се предоставя, но не пониска от 5% от рекламираните скорости; - Обичайно налична скорост – това е скоростта, която Крайният ползвател би могъл да очаква да получава през по-голямата част от времето при достъпа до Услугата и следва да е 80% от рекламираните скорости; ДОСТАВЧИКЪТ има право свободно да предлага услуги, различни от услугите по т. 8.2, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество и Общите условия се прилагат към всички Услуги, освен ако за отделна Услуга Доставчикът е установил отделни общи условия.

9.4 Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на Услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от Крайния ползвател допълнителни услуги. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат на хардуерните и/или софтуелни характеристики на Крайното устройство на Крайния ползвател или особености на неговото конкретно местоположение.

9.5 За Услугите по т. 8 не се предлагат минимални нива на качество.

9.6 ДОСТАВЧИКЪТ може да предлага специални мерки за Хора с увреждания под формата на специални тарифи или отстъпки, както и може да предоставя информация и услуги на Потребители с увреждания съобразно индивидуалните им нужди при техническите възможности на Мрежата и крайните устройства. Информацията се публикува на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА на адрес [www.nikem-bg.com](http://www.nikem-bg.com) или може да бъде получена в търговските му обекти.

#### **РАЗДЕЛ IV ИНДИВИДУАЛЕН ДОГОВОР ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО МРЕЖИТЕ И УСЛУГИТЕ НА ДОСТАВЧИКА – СРОК И НАЧИНИ НА ПРЕКРАТЯВАНЕ И ИЗМЕНЕНИЕ**

10. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя Услугите въз основа на Индивидуален договор при Общи условия, сключен с Крайните ползватели. Индивидуалният договор може да бъде сключен за определен срок или като безсрочен (за неопределено време). Доставчикът информира Крайния ползвател поне 30 (тридесет) дни преди изтичането на срока на Индивидуалния договор, а при безсрочните договори веднъж годишно, на траен носител, за изтичането на срока на договорните им отношения, за начините на продължаване или прекратяване на Индивидуалния договор и за най-добрите актуални Тарифи за ползването от Крайния ползвател услуги при продължаване на Индивидуалния договор за нов срок.
11. Срокът на Индивидуален договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на Крайния ползвател относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Крайният ползвател има право да прекрати безсрочния договор с 1 (едно) месечно писмено предизвестие до ДОСТАВЧИКА, а ДОСТАВЧИКЪТ съгласно тези Общи условия.
  - 11.1 Когато Краен ползвател има правото на законово основание да прекрати Индивидуалния договор преди края на договорения срок, Крайният ползвател не дължи друга компенсация, освен за запазеното Крайно устройство / Оборудване. Дължимата компенсация е по-малката от двете суми - пропорционална част от стойността на запазеното Крайно устройство / Оборудване в зависимост от времето на ползването му, считано от момента на сключване на Индивидуалния договор или оставащата част от Цената за Услугата до изтичането на срока на Индивидуалния договор. След заплащане на дължимата компенсация Доставчикът разблокира устройството и така премахва всички условия или ограничения по отношение на използването на Крайното устройство в други Мрежи.
  - 11.2 Действието на Индивидуалния договор за Услуги по т. 8.1 и/или т. 8.2 се прекратява без да се дължат неустойки, ако дадена Услуга не бъде инсталирана на посочения от Крайния ползвател адрес поради:
    - 11.2.1 липса на покритие или техническа възможност или
    - 11.2.2 Крайният ползвател не е осигурил достъп на технически екип на ДОСТАВЧИКА за инсталиране на услугата в уговореното за това време. В тези случаи Договорът се прекратява без предоставяне на допълнителен срок за изпълнение и ДОСТАВЧИКА се освобождава от задълженията по него.
12. Първоначалният срок на Индивидуалния договор, не може да надвишава 2 (две) години, а продълженият срок – 1 (една) година, освен в случаите, когато се предоставя и Крайно устройство / Оборудване, стойността на което не е заплатена от Крайния ползвател, а е разсрочена и добавена към дължимата от него месечна такса. Крайните ползватели имат възможност по тяхно желание да продължат Индивидуалния договор със срок, по-дълъг от 1 (една) година. Разпоредбата се прилага и за Крайни ползватели, които са микропредприятия, малки предприятия или юридически лица с нестопанска цел, освен ако те изрично не са се отказали от съответните права при сключването на Индивидуалния договор.

13. Индивидуалният договор влиза в сила за страните в 7 (седем) - дневен срок след сключването му, освен ако Потребителят изрично не е заявил писмено желание същият да влезе в сила незабавно. Липсата на заявено желание за незабавно влизане в сила на Индивидуалния договор, не може да бъде основание за ДОСТАВЧИКА да откаже сключването на Индивидуален договор, освен в случаите, когато при подписването му се предоставя и Крайно устройство. В случай, че Индивидуалният договор не е влязъл в сила незабавно при подписването му, в 7-дневния срок Потребителят може да прекрати Индивидуалния договор без да дължи неустойка, като заяви това лично или чрез надлежно упълномощен представител в търговския обект, където е сключен Индивидуалния договор или по начина, по който той е сключен.. Доставчикът има право да откаже сключването на Индивидуален договор във всички случаи когато на Потребителя / Крайния ползвател се предоставя и Крайно устройство, и липсва съгласие договорът да влезе в сила незабавно. В случаите на продажба от разстояние се прилага редът, предвиден в ЗЗП.
14. Доставчикът може да откаже да сключи Индивидуален договор когато се предоставя и крайно устройство или да поиска допълнителна гаранция като предплащане на Услуги за определен период или депозит за Крайното устройство ако бъде установено, че Крайният ползвател има неплатени задължения към друг доставчик. Доставчикът има право да поиска от други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, информация относно неплатените задължения на Крайния Ползвател, а запитаното предприятие е длъжно да му я предостави, когато едновременно са налице следните условия:
  - 14.1 общият размер на задължението на Крайния ползвател надвишава 15% от минималната работна заплата за страната, и
  - 14.2 продължителността на забавата на крайния ползвател е поне 30 дни, и
  - 14.3 запитаните предприятия не са уведомени за оспорване на задължението на крайния ползвател по съдебен ред или, ако задължението е било оспорено, вземането е установено по основание и размер с влязло в сила решение на съд, и
  - 14.4 не е изтекла приложимата погасителна давност.
15. С попълването на заявление за предоставяне на услугите или на Индивидуалния договор, Крайният ползвател се счита за уведомен за необходимостта да бъдат извършени инсталационни дейности на Крайно устройство и Оборудване на посочения от него адрес на предоставяне на Услугата и се задължава да осигури достъп.
16. При сключване на Индивидуалния договор при общи условия Крайният ползвател се идентифицира с:
  - 16.1 Идентификационните данни на Крайния ползвател, както следва:
    - 16.1.1 Данни за идентифициране на абонат и/или потребител, са: за физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България (с валиден документ за самоличност) - трите имена, единен граждански номер и постоянен и/или настоящ адрес, валиден документ за самоличност – номер, дата и място на издаване, а за чуждестранни лица - личен номер на чужденец и адрес на пребиваване (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес), или нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договорът се сключва от трето упълномощено лице. Хората с увреждания представят съответен документ, удостоверяващ това им качество;
    - 16.1.2 за юридически лица и физически лица-еднолични търговци - наименование, седалище и адрес на управление, единен идентификационен код (ЕИК), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;

- 16.1.3 за други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) - с копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ или удостоверение за регистрация; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;
- 16.2 ДОСТАВЧИКЪТ има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 16.1 документи в случай, че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат или тези данни са налични в публичен регистър, до който има достъп.
- 16.3 Личните данни на Крайните ползватели, които се обработват от ДОСТАВЧИКА са посочени в „Политика за поверителност и защита на личните данни на при предоставяне на услуги от Ип Нет ООД, публикувана на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА и при спазване на Закона за електронните съобщения.
17. Изменение на Индивидуалния договор от страна на ДОСТАВЧИКА се допуска при следните обстоятелства:
- 17.1 настъпване на непреодолима сила, по смисъла на чл. 306 от ТЗ, която трайно препятства предоставянето на Услугата;
- 17.2 вследствие на промени във вътрешното законодателство, правото на Европейския съюз или друг акт на международна организация, свързани с предоставянето на Услугата или с осигуряване на по-добра защита на интересите на Крайните ползватели;
- 17.3 причини, свързани с опазване на обществения интерес;
- 17.4 в резултат на актове на компетентни държавни органи или съд, които водят до ограничаване на възможността за предоставяне на Услугата.
- 17.5 други промени, които са изключително в интерес на Крайния ползвател или са от чисто административен характер и нямат неблагоприятно въздействие върху Крайния ползвател.
18. Страните могат да изменят, допълнят или прекратят Индивидуалните договори и по свое взаимно съгласие, обективизирано в допълнителни писмени споразумения (анекси) към тях.
19. Индивидуалният договор се прекратява автоматично в следните случаи:
- 19.1 при промени в законодателството или в резултат на актове на компетентни държавни органи или съд, които водят до прекратяване на възможността за предоставяне на Услугата от страна на Доставчика ;
- 19.2 при обявяване в несъстоятелност или при откриване на производство по несъстоятелност или ликвидация на ДОСТАВЧИКА или Крайния ползвател, в случаите когато последният е търговец;
20. Крайният ползвател има право да прекрати едностранно действието на Индивидуалния договор:
- 20.1 при изменение на договорните условия от Доставчика извън случаите по т. 17 от настоящите Общи условия – с 1 (едно) месечно писмено предизвестие;
- 20.2 в случай на смърт на Потребителя - Индивидуалният договор може да бъде прекратен с 1 (едно) месечно писмено предизвестие, отправено от негов законен наследник и/или заветник;
- 20.3 при безсрочните договори - с 1 (едно) месечно писмено предизвестие, когато е погасил напълно всички дължими суми за потреблението си до момента на изтичането на предизвестие и в този срок е върнал ползваното Крайно устройство / Оборудване или е заплатил дължимата компенсация за него;

- 20.4 при срочните договори – с 1 (едно) месечно писмено предизвестие и след заплащане на неустойка в размер на уговорената в Индивидуалния договор месечна цена за ползваните Услуги за всички месеци до изтичане на срока на Индивидуалния договор. В срока на предизвестиято Крайният ползвател е длъжен да върне ползваното Крайно устройство / Оборудване или да заплати дължимата компенсация за него;
- 20.5 в други случаи, изрично уредени в Закона за електронните съобщения и подзаконовите актове за прилагането му и по реда и условията, посочени в него.
- 20.6 с 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до ДОСТАВЧИКА при:
- 20.6.1 неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Мрежата и предоставено на Крайния ползвател Крайно устройство, за които ДОСТАВЧИКЪТ отговаря изцяло и Крайният ползвател е уведомил Доставчика за невъзможността да ползва Услугата.
- 20.6.2 при всяко Значително и непрекъснато или Значително и често повтарящо се несъответствие между действителните показатели на Услугата, различна от услуга за достъп до интернет и междуличностна съобщителна услуга без номер, и показателите, посочени в тези Общи условия или в Индивидуалния договор.
- 20.7 без предизвестие, при неспазване на времето за първоначално предоставяне на Услугата, посочено в т. 9.2 от тези Общи условия или Индивидуалния договор поради причини, за които ДОСТАВЧИКЪТ отговаря.
21. В случаите на прекратяване на Индивидуален договор, по който е предоставено Крайно устройство/Оборудване за ползване, което не е върнато, не е задържано срещу платена компенсация определена по реда на тези Общи условия или е повредено, изгубено или Крайният ползвател не може да бъде открит на посочения от него адрес, той дължи неустойка за Крайното устройство / Оборудването, в размер на цената на идентично или сходно оборудване по актуалния ценоразпис на Доставчика, наличен на [www.nikem-bg.com](http://www.nikem-bg.com)
22. ДОСТАВЧИКЪТ има право да прекрати едностранно с уведомление и без предизвестие Индивидуалния договор или да откаже сключването на нов при следните обстоятелства:
- 22.1 Крайният ползвател не е погасил задълженията си за плащане към ДОСТАВЧИКА в срок от 3 (три) месеца след настъпването на падежа им;
- 22.2 При нерегламентирана техническа намеса от Крайния ползвател в предоставеното му Оборудване, както и в случай на използване на Оборудването или Мрежата или Услугата за незаконни или неразрешени от тези Общи условия и Индивидуалния договор цели;
- 22.3 Крайният ползвател не е възстановил в срок стойността на липсващо или умишлено повредено/унищожено Оборудване – собственост ДОСТАВЧИКА, което му е било предоставено за ползване;
- 22.4 Крайният ползвател е прехвърлил или преотстъпил за ползване на трето лице предоставено му Оборудване, собственост на ДОСТАВЧИКА, без изричното писмено съгласие на същия;
- 22.5 Крайният ползвател е извършил или е допуснал извършването на действия, довели до достъп до услугите на ДОСТАВЧИКА от страна на лице, което не е Потребител;
- 22.6 Крайният ползвател е повредил умишлено или е създал предпоставки за повреждане на Електронната съобщителна мрежа на ДОСТАВЧИКА, или част от нея;
- 22.7 Крайният ползвател е извършил умишлено действия, които са довели до влошаване на качеството или до прекъсване на предоставяните от ДОСТАВЧИКА услуги или част от тях;
- 22.8 Крайният ползвател е получил или е направил опит да получи от ДОСТАВЧИКА или използва Услугата или Оборудване чрез незаконни средства;
- 22.9 При системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на Крайния ползвател, въпреки изричното му уведомяване от ДОСТАВЧИКА. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи

условия или по Индивидуалния договор, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

- 22.10 Когато са налице достатъчно основания да се счита, че Крайния ползвател в нарушение на т. 26.10 от тези Общи условия използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на ДОСТАВЧИКА;
- 22.11 В останалите случаи, посочени в тези Общи условия.
23. ДОСТАВЧИКЪТ има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Индивидуалния договор при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите, включени в обхвата ѝ в съответствие с търговската политика на дружеството, както и в периода след автоматичното преобразуване на Индивидуалния договор в безсрочен поради изтичането на срока му и липса на изрично, писмено споразумение за условията на продължаването му.
24. Когато Потребителят има право на законно основание да прекрати някои от елементите на Индивидуалният договор за Пакет от услуги поради липса на съответствие с Индивидуалния договор или липса на доставка, той има право да прекрати Индивидуалния договор изцяло с 1 (едно) месечно предизвестие по отношение на всички елементи от пакета, като не дължи друга компенсация освен за потребените Услуги до изтичане на предизвестията и връщане на или компенсация за предоставеното Крайно устройство / Оборудване, съгласно Общите условия. Ако в този случай Потребителят избере да Индивидуалния договор само по отношение на някоя от Услугите, отстъпките за Ценови пакет отпадат и той продължава да заплаща Услугата по стандартната ѝ цена извън пакета, както е посочена в Тарифния план или в Индивидуалния договор до изтичане на срока му.
25. Крайният ползвател може да прекрати Индивидуалния договор за Услуга с 1-месечно предизвестие. Ако прекратяването е преди изтичане на срока на Индивидуалния договор, Крайният ползвател заплаща неустойка в размер на дължимите до края на срока му месечни абонаментни такси за прекратените Услуги в размера, определен в Индивидуалния договор.

## **РАЗДЕЛ V ПРАВА НА ДОСТАВЧИКА. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ОТГОВОРНОСТТА НА ДОСТАВЧИКА**

26. ДОСТАВЧИКЪТ има право:

- 26.1 да предоставя на своите Крайни ползватели чрез Мрежата Електронните съобщителни услуги по т. 8, съобразно настоящите Общи условия и условията на сключените Индивидуални договори, както и да получава от Крайните ползватели съответните дължими суми за предоставените от него услуги, в сроковете, определени в Раздел XII;
- 26.2 да дава по достъпен, ясен и разбираем от Крайните ползватели начин, писмени или аудиовизуални указания и инструкции за правилна употреба на предоставеното им Оборудване и Крайните устройства, включително за Хора с увреждания при наличие на техническа възможност;
- 26.3 да продава, предоставя за ползване и извършва, или организира извършването на гаранционна и извънгаранционна поддръжка на Крайните устройства съгласно, настоящите Общи условия и действащото законодателство;
- 26.4 да прекратява предоставянето на Услугите на Краен ползвател при неплащане на дължими от него суми в срока по т. 53 или при нарушение от страна на същия, на задълженията му по т. 33, Раздел IX;
- 26.5 да получава уговорените в Индивидуалния договор и Общите условия неустойки и обезщетения, при неизпълнение на задълженията на Крайния ползвател;
- 26.6 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, като уведомява Крайните ползватели за причината и



прогнозния срок на прекъсването, по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално поне 72 (седемдесет и два) часа предварително;

- 26.7 да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си, при отстраняване на аварии или внезапни повреди по Мрежата, за период не по-дълъг от 48 (четиридесет и осем) часа, като при възможност уведомява Крайните ползватели за причината и прогнозния срок на прекъсването по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално;
- 26.8 В случай че Крайният ползвател е заявил ползване на услугите по т. 8.1 и 8.2, ДОСТАВЧИКЪТ или оправомощени от него лица имат право да получават достъп до помещения на Крайния ползвател на заявления за Услугата адрес с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата, както и за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на Услугата в предварително уточнено с Крайния ползвател време. В случай че Крайният ползвател не осигури необходимия достъп след отправено искане от страна на ДОСТАВЧИКА, последният не носи отговорност за неналичието на Услугата или влошеното ѝ качество;
- 26.9 да откаже достъп до Мрежата на Крайния ползвател, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредоставяне на изискуеми документи за сключване или продължаване на договор;
- 26.10 да ограничи достъпа до част или до всички от предоставените си Услуги, или да прекрати едностранно и без предизвестие Индивидуалния договор в случай, че има достатъчно основания да смята, че Крайния ползвател препродава или предоставя на трети лица услугите на ДОСТАВЧИКА, с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на ДОСТАВЧИКА;
- 26.11 при необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ДОСТАВЧИКЪТ има право да въвежда едностранно промени в условията за предоставяне на Услуги на Крайните ползватели, без да носи отговорност за това;
- 26.12 ДОСТАВЧИКЪТ може да упълномощава трети лица с права, да сключват от негово име договори с лица, желаещи да станат Крайни ползватели на Услугите му и/или да събират от негово име вземанията му към Крайните ползватели по сключените с тях договори, като за тази цел има право да им предоставя лични данни при условията на действащото законодателство и действащата Политика за поверителност и защита на личните данни при предоставяне на услуги на Доставчика;
- 26.13 ДОСТАВЧИКЪТ има право да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща със или без човешка намеса за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни, само при предварително получено съгласие на Крайния ползвател. Съгласието на Крайния ползвател може да бъде оттеглено по всяко време. ДОСТАВЧИКЪТ има право да упълномощава трети лица, които да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща на Крайните ползватели, за целите на директния маркетинг или за реклама на услуги на ДОСТАВЧИКА. За целите на предходното изречение ДОСТАВЧИКЪТ има право да предоставя на упълномощеното лице лични данни на Крайните ползватели при условията на действащото законодателство;
- 26.14 ДОСТАВЧИКЪТ може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на Крайния ползвател, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Крайния ползвател, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Крайния ползвател се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:
- 26.14.1 да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или
- 26.14.2 да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

- 26.15 ДОСТАВЧИКЪТ има право да спира предоставянето на Услугата на Краен ползвател в случай, че същият нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява след отстраняване на нарушението, а в случай, че нарушението не бъде отстранено ДОСТАВЧИКЪТ има право да прекрати Индивидуалния договор. Предплатените от Крайните ползватели такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване.
- 26.16 При забава на Краен ползвател, свързана със заплащане на дължима цена, ДОСТАВЧИКЪТ има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно със законната лихва от деня на забавата, както и разходите, свързани с уведомяване и събиране на дължимите от Крайния ползвател суми.
- 26.17 ДОСТАВЧИКЪТ може да прилага мерки за управление на трафика на данни, основани на обективно различните технически изисквания за отделните категории трафик. Мерки за управлението на трафика могат да се прилагат и в следните случаи, а именно:
- 26.17.1 изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;
- 26.17.2 с цел запазване сигурността и целостта на Мрежата, Крайните устройства и предоставяните услуги;
- 26.17.3 за предотвратяване на предстоящо претоварване на Мрежата, за да се смекчи въздействието от претоварване на Мрежата и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи Крайни ползватели може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен до отпадане на необходимостта. Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третираат еднакво. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на Крайните ползватели съобразно приложимото законодателство.
- 26.18 ДОСТАВЧИКЪТ има право да измерва и управлява трафика на данни в Мрежата с цел постигане на по-надеждни и по-качествени услуги за Крайните ползватели, без да нарушава сигурността на електронните съобщения и без да влошава качеството на предоставените Услуги.
- 26.19 ДОСТАВЧИКЪТ има право да прехвърля /цедира/ свободно и залага в полза на трети лица вземанията си към своите Крайни ползватели, клиенти и контрагенти, както и да възлага на трети лица събиране на изискуемите си вземания към същите, за което Крайният ползвател се счита, че е дал своето съгласие по силата на тези Общи условия.
27. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност:
- 27.1 за правилното функциониране на приложенията, които Крайният ползвател използва;
- 27.2 за прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон.
- 27.3 за начина на ползване от Крайния ползвател на Мрежата и/или Оборудването, извън уговореното в Общите условия и Индивидуалния договор и за всички последствия от това;
- 27.4 за вреди, причинени от инсталирани Крайни устройства и/или оборудване от Крайния ползвател, които са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;
- 27.5 в случаите, в които трети лица са узнали индивидуалната парола за ползване на услуга от Крайния ползвател, без оглед на причината и начина на узнаването ѝ, включително и в случаите на неправомерни действия от страна на трети лица, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи, записи или съхранявана от Крайния ползвател информация в електронен вид (действия, познати като "cracking" или "hacking"), доколкото не е предвидено друго в действащото законодателство;

- 27.6 за предоставяните услуги по точки 8.1 и 8.2. от тези Общи условия в случаите, когато Крайният ползвател ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса, на който са инсталирани, съгласно Индивидуалния договор;
- 27.7 за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е вследствие на неизпълнение или на неточно изпълнение от Крайния ползвател на негово законно или договорно задължение;
- 27.8 за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е в резултат на умишлени или непредпазливи действия или бездействия на трето лице, водещи до прекъсване или влошаване на качеството на предоставяната услуга, както и по причина, която не може да му бъде вменена във вина;
- 27.9 за претенции на трети лица срещу Крайния ползвател във връзка или по повод ползваните услуги;
- 27.10 за липса на умения от страна на Крайния ползвател да използва Услугата.
- 27.11 за съдържанието на препредаваното съдържание, осигурявано от трети лица, както и за действията на Крайния потребител или свързани с него лица, използващи предоставяните Услуги за дейности в нарушение на приложимото законодателство.
28. Доставчикът не дава никакви други гаранции, които не са изрично предвидени в тези Общи условия, относно информация, съдържание, услуги, функционирането и възможностите за достъп до Услугите.

## **РАЗДЕЛ VI ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИКА**

29. ДОСТАВЧИКЪТ се задължава:

- 29.1 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, при спазване на правилата и изискванията за качество, безопасност и сигурност на услугите, като във връзка с това се задължава:
- 29.1.1 да използва само устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;
- 29.1.2 да използва устройства само по предназначение и начин, определени от производителя и отразени при регистрацията;
- 29.1.3 да използва само технически изправни устройства;
- 29.1.4 да не изменя техническите характеристики на използваните устройства;
- 29.1.5 да осигури гаранционна и извънгаранционна поддръжка на предоставените от него на Крайния потребител Крайни Устройства и Оборудване.
- 29.1.6 да изгражда, поддържа и експлоатира Мрежите и технически системи, чрез които предоставя Услугите, по начин, който не създава каквато и да е опасност за Потребителите и третите лица;
- 29.2 да осигурява Услугата и непрекъснато функциониране на Мрежите - 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата в зоните на предоставяне на Услугата/ите, освен в случаите на възникване на непреодолима сила и в случаите, предвидени в тези Общи условия;
- 29.3 да предоставя Услугите си на Крайните ползватели, при условията на прозрачност и равнопоставеност, съобразно вида на използваната технология и обема на трафика, съгласно условията на сключените Индивидуални договори и разпоредбите на настоящите Общи условия;
- 29.4 да не създава предимства за отделни Крайни ползватели или групи от тях, по отношение на една и съща Услуга;
- 29.5 да уведомява Крайните ползватели чрез публикуване на информация на електронната си страница в интернет, за всяко предстоящо или планирано прекъсване на предоставяна услуга, или очаквано влошаване на нейното качество, като посочва причината за това, както и прогнозираната от него продължителност на прекъсването или влошаването, най-малко 72 (седемдесет и два) часа предварително;

- 29.6 предварително да уведомява Крайните ползватели при искане на достъп до техни помещения за целите на изпълнение на заявените или ползвани от тях Услуги;
- 29.7 да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на Крайните ползватели, в продължение на 3 (три) години от издаването им и да им предоставя разпечатка от тези сметки, освен ако Крайният ползвател изрично се е отказал от такава разпечатка;
- 29.8 да не разкрива без тяхното съгласие информация, отнасяща се до Крайните ползватели, тяхната активност и услугите, които ползват, освен в случаите, в които ДОСТАВЧИКЪТ е длъжен да предостави такава информация по силата на нормативно изискване или по искане/разпореждане на компетентен орган или съд;
- 29.9 да отстранява възникналите повреди в Мрежите си, водещи до възпрепятстване или ограничаване на Крайните ползватели при получаването на услугите, в срок от 3 (три) дни, след осигуряване на достъп от Крайния ползвател, 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;
- 29.10 в случай на прекъсване на обслужването от Мрежата за повече от 72 (седемдесет и два) часа, съгласно т. 29.5, поради аварийни ремонти или липса на достъп до Услугите по причини, за които ДОСТАВЧИКЪТ отговаря, последния се задължава да намали с 1/30 от месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на изтичане на 72 (седемдесет и два) часовия срок до възстановяването на обслужването;
- 29.11 да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привежда Мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък технологичен срок след отпадането на причините за възникването им;
- 29.12 да оповести адрес (включително електронен адрес) и телефон, на който да регистрира съобщения от Крайните ползватели за възникнали повреди, прекъсвания и други форми на нарушено получаване на услугите и води регистър за това по дата и час на уведомяването си с последващо отбелязване на причината за възникването и времето, което е било необходимо за отстраняването;
- 29.13 да уведомява във възможно най-кратък срок Крайните ползватели чрез публикуване на информация на електронната си страница в интернет за предстоящи или настъпили ограничения в предоставяни от него услуги, наложени от компетентните органи във връзка с извънредни ситуации или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната и др.;
- 29.14 ДОСТАВЧИКЪТ е длъжен да осигури поддръжка на предоставеното на Крайния ползвател Оборудване и да отстранява повредите по него, когато те не се дължат на неправилна употреба или злоумишлени действия от страна на Крайния ползвател или трети лица. Повредите се отстраняват в най-краткия възможен срок от момента на представяне на достъп до Оборудването.
- 29.15 Да предостави възможност на Крайния ползвател самостоятелно да извърши техническата инсталация на Оборудването ако последното е негова собственост, както и да използва собствено Оборудване. В случаите на самостоятелно свързване към Услугите, Крайният ползвател извършва първоначалните настройки съгласно инструкциите на Доставчика и/или упълномощено трето лице. Крайният ползвател отговаря за всички действия по извършване на първоначалните настройки, както и за съответствието на използваното от него Оборудване с техническите изисквания за съвместимост на Доставчика и за техническа безопасност в Република България.
- 29.16 да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;
- 29.17 да предоставя чрез оповестения си телефон, на интернет страницата си и в офисите си информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяните услуги, за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане;

- 29.18 да разглежда и взема становище по молби, жалби, сигнали и предложения от Крайните ползватели в 1 (едно) - месечен срок от датата на постъпването им;
- 29.19 да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби, сигнали и предложения от Крайните ползватели, в който отбелязва причините за подаването им, тяхната основателност и предприетите от негова страна действия след разглеждането им, за срок не повече от 24 (двадесет и четири) месеца при спазване на изискванията за защита на личните данни;
- 29.20 да гарантира сигурността и целостта на електронните си съобщителни мрежи и услуги, съгласно изискванията на Глава XV, раздел III от ЗЕС, както и защитата на личните данни на Потребителите;
- 29.21 да предоставя безвъзмездно на Крайните ползватели или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги;
- 29.22 да информира Крайния ползвател предварително и по подходящ начин /чрез кратко текстово съобщение - SMS, писмо с обратна разписка, писмо по електронната поща на посочен от Крайния ползвател електронен адрес за контакти и др./, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на неговите неплатени парични задължения по предоставени услуги, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица /агенции за събиране на вземания и други/. Информацията по предходното изречение задължително ще съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения и за основанието, от което произтичат.

#### **РАЗДЕЛ VII ОТГОВОРНОСТИ НА ДОСТАВЧИКА**

30. При виновно неизпълнение на задълженията си, ДОСТАВЧИКЪТ отговаря пред Крайния ползвател както следва:
- 30.1 За неотстранени повреди в Мрежата и съоръженията към нея или по други причини, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които Крайният ползвател не е могъл да ползва Услугите повече от 3 (три) дни през един отчетен период, Крайният ползвател заплаща част от дължимата месечна абонаментна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал Услугите.
- 30.2 ДОСТАВЧИКЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец, на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 29.9 от тези Общи условия. Не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на форсмажорни причини.
- 30.3 Когато ДОСТАВЧИКЪТ не уведоми Крайните ползватели съгласно т. 29.5 от Общите условия или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 1/30 (една тридесета) от месечната абонаментна такса. Неустойката се изплаща в срок до 1 (един) месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец.
- 30.4 ДОСТАВЧИКЪТ носи отговорност за качеството на услугата му, когато причината за влошаване е поради негово виновно поведение или е породено от проблем в Мрежата му.
- 30.5 При Значително и непрекъснато или често повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата и показателите, договорени с ДОСТАВЧИКА, може да се приеме, че е налице несъответствие на показателите и ДОСТАВЧИКЪТ може да възстанови на Крайния ползвател част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата достъп до интернет и на периода, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.
31. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации от тези Общи условия се възстановяват на Крайния ползвател заедно със законната лихва.

#### **РАЗДЕЛ VIII ПРАВА НА КРАЙНИТЕ ПОЛЗВАТЕЛИ**

32. Крайните ползватели имат следните права:
- 32.1 да изискват сключване на Индивидуален договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ДОСТАВЧИКА при действащите условия и Тарифен план;
  - 32.2 да получават Услугите по Раздел III с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и Индивидуалния договор, подписан между страните;
  - 32.3 да уведомяват ДОСТАВЧИКА по начина, указан в т. 29.9 от тези Общи условия за проблеми, свързани с ползването на Услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на Крайния ползвател, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);
  - 32.4 да искат и получават информация и справки по т. 29.7 от тези Общи условия относно ползването на Услугите, предоставяни от ДОСТАВЧИКА;
  - 32.5 да подават молби, жалби и предложения до ДОСТАВЧИКА и да получават отговори в срок по т. 29.18 от тези Общи условия;
  - 32.6 Да мигрира от една към друга Услуга, в рамките на срока на Индивидуалния договора, но не повече от веднъж в един отчетен период, с изключение на случаите, в които Индивидуалния договор има ограничения за ползване на Услугата или се предвижда различен ред. При мигриране от един към друг вид услуга, в зависимост от случая, на Крайния ползвател може да бъде поискана допълнителна еднократна такса съгласно действащата ценова листа.
  - 32.7 да прекратят договора си за Услугата в рамките на 7 (седем) календарни дни от датата на инсталиране и/или първоначално активиране на Услугата, в случай че не са доволни от предлаганото качество и без да дължат неустойки, като върнат предоставеното им Крайно устройство и Оборудване;
  - 32.8 да поискат възстановяване на прекратените Услуги след изплащане на задълженията си към ДОСТАВЧИКА;
  - 32.9 Крайният ползвател има право да даде съгласието си да получава повиквания, съобщения или електронна поща със или без човешка намеса за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

## **РАЗДЕЛ IX ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КРАЙНИТЕ ПОЛЗВАТЕЛИ**

33. Крайните ползватели се задължават:
- 33.1 да спазват разпоредбите на тези Общи условия и на Индивидуалния договор за услуги.
  - 33.2 да оказват съдействие на ДОСТАВЧИКА за разрешаване на проблеми по телефона. Това може да включва рестартиране на модем или друго устройство, настройка на цифров приемник или друго устройство, проверка на окабеляване и пр.;
  - 33.3 в предварително писмено съгласувано с ДОСТАВЧИКА време, да осигурят достъп на ДОСТАВЧИКА до техни помещения с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата;
  - 33.4 За услугите по т.8.1 и т. 8.2, Крайният ползвател следва да бъде на разположение или при невъзможност следва да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на Оборудване и да подпише протокол за извършена работа на адреса, където ще бъде инсталирана Услугата. В случай че Крайният ползвател не е упълномощил лице в писмена форма, което да приеме Оборудването и да подпише протокола, представителят на ДОСТАВЧИКА предава Оборудването на лицето, което е осигурило достъп, като записва трите му имена и данни от личната карта в протокола. С подписването на Индивидуалния договор Крайният ползвател се съгласява, че всяко лице, което

предостави достъп и се намира на адреса се счита за упълномощено лице да приеме Оборудването и да подпише протокола;

- 33.5 да не извършват промени в Мрежата;
- 33.6 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;
- 33.7 Да ползва Крайни устройства и Оборудване с оценено съответствие съгласно законодателството на Република България в случаите, когато Крайният ползвател сам осигурява такава.
- 33.8 да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ДОСТАВЧИКА за правилно ползване на Крайните устройства, както и да използват само такива, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;
- 33.9 да спазват техническите изисквания за електрическо захранване на Крайните устройства като в случай, че услугата прекъсне поради липса на електрическо захранване, ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за вреди, причинени пряко или косвено от прекъсването;
- 33.10 да не извършват или допускат, каквито и да е промени лично или чрез трети лица в Крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ДОСТАВЧИКА, както и да не ползват или да се опитват да ползват услугите по т. 8.1 и т. 8.2 на адрес, различен от адреса от Индивидуалния договор, на който са инсталирани;
- 33.11 незабавно да уведомяват ДОСТАВЧИКА в писмена форма в случай на промяна или напускане на адреса, в който се ползват услугите по т. 8.1 и 8.2;
- 33.12 да заплащат определените от ДОСТАВЧИКА цени, по начин и в срокове за плащане, съгласно Раздел XVI от тези Общи условия;
- 33.13 да заплащат месечните абонаментни цени и такси в случаи на неизправно получаване или прекъсване на Услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;
- 33.14 да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ДОСТАВЧИКА, до момента на окончателно решаване на възникналите спорове с влязъл в сила акт;
- 33.15 да уведомяват в срок до 15 (петнадесет) дни ДОСТАВЧИКА за настъпили изменения в идентификационните данни. Крайните ползватели се задължават да предоставят на ДОСТАВЧИКА адрес за получаване на фактури и да уведомяват ДОСТАВЧИКА писмено и незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури и ще се считат за редовно връчени. Не получаването на фактура не освобождава Крайният ползвател от задължението да заплащане на дължимата месечна цена по Индивидуалния договор;
- 33.16 да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и общата част на Мрежата, както и предоставените им от ДОСТАВЧИКА Крайни устройства и да ги върнат на ДОСТАВЧИКА при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка "прилежаща част" означава кабелът от последната разпределителна точка до апаратурата на Крайния ползвател, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея; "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на Крайния ползвател;
- 33.17 да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на Мрежата, предоставеното им от ДОСТАВЧИКА друго Оборудване, по настоящите Общи условия, извън случаите, за които ДОСТАВЧИКЪТ отговаря;
- 33.18 да не извършват действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на Мрежата и услугите, както и да не извършват действия, обезпокояващи ползването на услугите от други Потребители на същата, да не изпращат или допускат изпращането на непоискани

електронни писма (т.нар. „спам“) и да не допускат трети лица да извършват подобни действия;

33.19 да не преотстъпват на трети лица правата и задълженията си по Индивидуалния договор, без съгласието на ДОСТАВЧИКА;

33.20 да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация за пароли и Потребителски имена, предоставени по повод сключения Индивидуален договор.

33.21 да не разпространяват на трети лица собствените параметри за използване на Мрежата и услугите, както и да не предоставят на трети лица предоставеното им от ДОСТАВЧИКА Оборудване;

33.22 да не използват Оборудването или части от него за публични цели и/или предоставеното съдържание за публично излъчване, а също така и за създаване на условия и/или предоставяне на достъп до услугите на трето лице;

33.23 да не извършват лично, нито чрез трети лица разпространение на други сигнали по Мрежата;

33.24 в случай че изгубят, унищожат, не върнат или повредят или допуснат унищожаването/повреждането на предоставените им от ДОСТАВЧИКА Крайни устройства и/или Оборудване, да заплатят неустойка (съгласно действащия ценоразпис на ДОСТАВЧИКА, наличен на [www.nikem-bg.com](http://www.nikem-bg.com) за идентично или сходно оборудване), в случай че повредата/унищожаването се дължат на причини, за които Крайният ползвател отговаря. В противен случай, ДОСТАВЧИКЪТ има право едностранно да прекрати договора с 1 (едно) месечно предизвестие и/или да потърси защита на правата си по съдебен ред;

33.25 да заплатят стойността на предоставените им от ДОСТАВЧИКА Крайни устройства и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с ДОСТАВЧИКА решат да задържат предоставеното им Оборудване. В тези случаи дължимата компенсация за запазеното Крайно устройство и Оборудване е по-малка от двете суми - пропорционална част от стойността му в зависимост от времето на ползването му, считано от момента на сключване на Индивидуалния договор или оставащата част от Цената за Услугата до изтичането на срока на Индивидуалния договор. След заплащане на дължимата компенсация Доставчикът премахва всички условия или ограничения по отношение на използването на Крайното устройство и/или Оборудване в други Мрежи.

33.26 в случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, да изключват от електрозахранването и от Мрежата, Крайните устройства, в това число компютъра. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и Мрежата;

33.27 Освен ако изрично не е уговорено друго, Крайният ползвател няма право да извършва действия, с които в нарушение на Закона за авторското право и сродните му права, както и на останалата действащо законодателство, да нарушава законни права и интереси на ДОСТАВЧИКА или на трети лица, включително, но без да се ограничава до:

33.27.1 възпроизвеждането на произведения; разпространение сред неограничен брой лица на произведения;

33.27.2 публично представяне на произведения и други.

## **РАЗДЕЛ X ОТГОВОРНОСТИ НА КРАЙНИТЕ ПОЛЗВАТЕЛИ**

34. Крайните ползватели отговарят за вреди, причинени на ДОСТАВЧИКА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети. Крайните ползватели отговарят и за виновно причинени вреди на Мрежите в резултат от включване на Крайни устройства/Оборудване, които не са предоставени или одобрени от ДОСТАВЧИКА.



35. ДОСТАВЧИКЪТ спира предоставянето на услуги, изключва Крайния ползвател от Мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по т. 33.16, т. 33.21, т. 33.22 и т. 33.23 от Общите условия незабавно, след констатиране на нарушението.
36. В случаите на неплащане на дължимите суми и в срок, ДОСТАВЧИКЪТ преустановява предоставянето на услугите на Крайния ползвател съгласно т. 26.4 от тези Общи условия. При неизпълнение на задълженията на Крайния ползвател по т. 33.3 от Общите условия, ДОСТАВЧИКЪТ спира предоставянето на услуги.
37. Крайните ползватели дължат на ДОСТАВЧИКА обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата, за всеки ден до момента на заплащане на дължимите суми съгласно Закона за задълженията и договорите.
38. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, Крайният ползвател заплаща неустойка в размер на цените за услугите, за които е сключен договорът, от датата на прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок или неустойката, предвидена в Индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него.

#### **РАЗДЕЛ XI УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИТЕ**

39. Предоставянето на Услугите по Раздел III е възможно, ако Крайният ползвател разполага с изправно Крайно устройство, съответстващо на техническите изисквания на ДОСТАВЧИКА и действащите стандарти и след оценка за съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите. Крайно устройство може да бъде предоставено от ДОСТАВЧИКА при условията на Индивидуален договор и действащия Тарифен план и/или ценова листа. При възможност, ДОСТАВЧИКЪТ може да предостави на Крайния ползвател Крайно устройство, като сключи с него отделен договор за покупко-продажба или за лизинг или продажба на изплащане на стоки. Отдаденото под наем, предоставеното за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция Оборудване остава собственост на ДОСТАВЧИКА.
40. Независимо от датата за сключване на Индивидуалния договор, срокът на потребление по този индивидуален договор, е от момента на активиране на услугата до нейното спиране или прекратяване по реда на Общите условия и Индивидуалния договор.
41. При сключване на Индивидуалния договор, Крайният ползвател има право да избере вариант за плащане от действащия Тарифен план, Достъп до интернет в зависимост от предпочитанията си и съобразно действащото публично предложение на ДОСТАВЧИКА. Предоставянето на услугите на Крайния ползвател започва от момента на активирането им.

#### **РАЗДЕЛ XII ЦЕНИ И УСЛОВИЯ ЗА ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ**

42. Крайните ползватели дължат на ДОСТАВЧИКА такси за предоставяните от него услуги, както следва:
  - 42.1 еднократна такса за активиране на услугите - сумата се заплаща в момента на сключване на Индивидуален договор или Допълнително споразумение с Крайния ползвател. При прекратяване на Индивидуалния договор, независимо от основанието за това, еднократната такса за активиране на услугите не се възстановява след като вече е било извършено свързване към съответната мрежа;
  - 42.2 месечна абонаментна такса, за осигуряване на достъп до услугите, за които е сключен Индивидуалния договор, която се заплаща ежемесечно през месеца, предшестващ месеца на ползване на услугата. Месечната абонаментна такса дължима за непълнен месечен период от действието на Договора за услуги, се заплаща пропорционално на броя на дните на ползване на Услугата през съответния месец;

- 42.3 месечна абонаментна такса за използване на допълнителни услуги, като например допълнителни пакети. Месечната абонаментна такса за използване на допълнителни услуги се заплаща през месеца, предшестваш месеца на ползване на услугата дължима за непълнен месечен период от действието на Договора за услуги, се заплаща пропорционално на броя на дните на ползване на Услугата през съответния месец;
- 42.4 такса за повторно включване, определена в действащия Тарифен план на ДОСТАВЧИКА;
- 42.5 за Крайните устройства / Оборудване, предоставени от ДОСТАВЧИКА, се дължи наем и/или депозит в размери, определени в действащата ценова листа на ДОСТАВЧИКА, съобразно Индивидуалния договор.
- 42.6 допълнителна еднократна такса при мигриране от една към друга Услуга – според вида на Услугата, към която се мигрира и съгласно действащата ценова листа.
- 42.7 други повтарящи се или свързани с потреблението такси.
43. Цените за предоставените услуги се заплащат:
- 43.1 в търговските обекти на ДОСТАВЧИКА, посочени на интернет страницата му, или
- 43.2 по банков път – в лева по банковата сметка, посочена във фактурата. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено в първия работен ден след датата на постъпване на сумите по сметките на ДОСТАВЧИКА. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Крайния ползвател.
44. Размерът на месечната абонаментна такса се определя по цени, съобразно действащия Тарифен план към момента на сключване на Индивидуалния договор.
45. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия Тарифен план на ДОСТАВЧИКА.
46. Услугите по т 8.1 и 8.2 се заплащат с месечна абонаментна такса за избрания от Крайния ползвател Тарифен план. Месечната абонаментна такса се предплаща за всеки месец на потребление на Услугите. За първия месец на ползване на Услугата абонаментната такса и другите дължими при сключването на договора такси (когато е приложимо), се заплащат при сключване на Индивидуалния договор за услуги.
47. При просрочени задължения плащането погасява най-старото задължение на Крайния ползвател. Когато изпълнението не е достатъчно да покрие лихвите, разноските и главницата, погасяват се най-напред разноските, след това лихвите и най-накрая главницата.
48. ДОСТАВЧИКЪТ може да определи в Тарифния план обща стойност на услугите, предлагани в пакетна услуга.
49. При сключване на Договора за услуги ДОСТАВЧИКЪТ уведомява Крайния ползвател за сроковете за плащане на услугите. ДОСТАВЧИКЪТ издава индивидуален документ на Крайния ползвател съобразно действащото законодателство за получено плащане.
50. ДОСТАВЧИКЪТ може да променя цените на предоставяните услуги. Информация за променените цени е достъпна на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА – [www.nikem-bg.com](http://www.nikem-bg.com), както и безплатно във всеки търговски обект на ДОСТАВЧИКА.
51. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, ДОСТАВЧИКЪТ има право да приложи нормативно установената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в Индивидуалния договор за услуги и в действащия ценоразпис.
52. ДОСТАВЧИКЪТ има право да предоставя услугите на Крайните ползватели с определена търговска отстъпка от стандартния Тарифен план или при промоционални условия, което оповестява предварително;
53. В случай че неизплащането на сумите продължи след изтичане срока за плащане, ДОСТАВЧИКА има право да преустанови достъпа на Крайния ползвател до Услугата.
54. Месечните сметки на Крайния ползвател могат да бъдат оспорени пред ДОСТАВЧИКА. След подаване на жалба, ДОСТАВЧИКА разглежда същата в 1 (едно) месечен срок и при удовлетворяване на жалбата коригира съответната сума, като разликата между платената

от Крайния ползвател сума и коригираната сума му се връща. Подаването на жалба не удължава срока за плащане определен в т. 33.12. от настоящите Общи условия.

55. В случай на предварително заплащане на услугите на ДОСТАВЧИКА за няколко месеца, плащането се извършва по цени, действащи към момента на плащането.
56. Крайните ползватели могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяната услуга за всички приложими тарифи и такси за поддръжка и за предлаганите начини на плащане от интернет страницата на ДОСТАВЧИКА – [www.nikem-bg.com](http://www.nikem-bg.com), както и в търговските обекти на дружеството и/или в търговски обекти на оправомощени съгласно т. 26.12 от тези Общи условия лица.

### **РАЗДЕЛ XIII ФОРС МАЖОР**

57. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност спрямо Крайния ползвател 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 държавна власт, които стесняват дейността на ДОСТАВЧИКА за предоставяне на услугите; - граждански вълнения, епидемии, блокада, налагане на ембарго; - земетресения, наводнения, урагани, пожари или други стихийни бедствия; - обявена или фактическа война.
58. Крайният ползвател не носи отговорност спрямо ДОСТАВЧИКА за неизпълнение на задълженията си по Индивидуалния договор и Общите условия, в случай на форсмажорни условия.

### **РАЗДЕЛ XIV ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И МОЛБИ**

59. Адресираните до ДОСТАВЧИКА предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от него не по-късно от 1 (един) месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.
60. След подаване на жалба пред ДОСТАВЧИКА, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, ДОСТАВЧИКЪТ разглежда жалбата в 1 (едно) месечен срок и при удовлетворяване на жалбата коригира съответната сума. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на Крайния ползвател.
61. При спазване на действащите правила за защита на лични данни ДОСТАВЧИКЪТ поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, както и отговорите по тях за срок не повече от 24 (двадесет и четири) месеца или до приключване на спора.

### **РАЗДЕЛ XV РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

62. Споровете между Крайните ползватели и ДОСТАВЧИКА по Индивидуалния договор и по тези Общи условия могат да се решават по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. пред Комисията за защита на потребителите) или пред компетентния съд след като спорът първо е бил отнесен към Доставчика. Съдействието на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения към Комисията за защита на потребителите може да бъде поискано след като спорът е отнесен за решаване от ДОСТАВЧИКА и не е налице решение. Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения се намира на адрес: гр. София 1000, ул. Вrabча № 1, ет. 3, 4 и 5, тел. 02/ 9330563, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg);

### **РАЗДЕЛ XVI ПРИЛОЖИМ ЗАКОН**

63. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство, включително Законът за електронните съобщения и подзаконовите нормативни актове по неговото приложение.

### **РАЗДЕЛ XVII ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

64. ДОСТАВЧИКЪТ може да измени Общите условия по своя инициатива или по друг предвиден в действащото законодателство ред.

65. Настоящите Общи условия се прилагат и спрямо сключените до момента на влизането им в сила договори.
66. ДОСТАВЧИКЪТ уведомява Крайните ползватели за изменения на договорните условия, включително Общите условия по подходящ начин в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, съобразно действащата нормативна уредба към момента на изменението. Промените на Общите условия имат действие спрямо всички Крайни ползватели, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ договор за Услуги с ДОСТАВЧИКА и влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА – [www.nikem-bg.com](http://www.nikem-bg.com). ДОСТАВЧИКЪТ може да предложи Общи условия за всяка една от предлаганите от него услуги.
67. Всеки Краен ползвател, при изменение на Общите условия по инициатива на ДОСТАВЧИКА има право, при спазване условията на т. 20, да поиска прекратяване без санкции на Индивидуалния договор, в срок до един месец, като попълни писмено предизвестие в търговския обект на ДОСТАВЧИКА. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от Крайния ползвател, както и когато предложените промени са изключително в интерес на Крайния ползвател или са от чисто административно естество и нямат неблагоприятно въздействие за Крайния ползвател, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган.

#### **РАЗДЕЛ XVIII ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ГАРАНТИРАНЕ НА ТАЙНАТА НА СЪБЩЕНИЯТА**

68. ДОСТАВЧИКЪТ се задължава да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставената услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне, като предприема всички необходими технически и организационни мерки за това.
69. ДОСТАВЧИКЪТ обработва личните данни на Потребителите съгласно „Политка за защита на личните данни на “Ип Нет” ООД, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на ДОСТАВЧИКА.

#### **РАЗДЕЛ XIX ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ**

70. 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, включително на посочените в Индивидуалния договор електронни адреси.
71. 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. При липса на изрично потвърждение, съдържанието на изпратеното съобщение се счита за узнато от неговия адресат с изтичането на 7 (седем) работни дни, считано от изпращането му.
72. В случай, че Крайният ползвател не е уведомил ДОСТАВЧИКА за промяна на адреса си за кореспонденция, включително електронния си адрес, счита се, че всички съобщения, изпратени на известните на Доставчика адреси, са редовно връчени и узнати.

Настоящите Общи условия са утвърдени от управителния орган на Доставчика на 09.03.2020 г., публикувани са на интернет страницата на Доставчика на 10.03.2020 г. и се прилагат считано от 10.04.2020 г.

Утвърдил: Николай Йорданов - управител  
(име и длъжност на ръководителя)