



„Никем Нет” ООД
с. Световрачене ул. ”Софийска” №1А
тел: 024815190; моб.тел: 089 44 8 99 88
e-mail: office@nikem-bg.com
web site: http://www.nikem-bg.com

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ “НИКЕМ НЕТ” ООД И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ШИРОКОЛЕНТОВ ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ ЧРЕЗ ОБЩЕСТВЕНА ЕЛЕКТРОННА СЪОБЩИТЕЛНА ФИКСИРАНА МРЕЖА ЗА ПРЕНОС НА ДАННИ

І. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящите Общи условия определят отношенията, свързани с възмездното предоставяне на услугата “широколентов достъп до интернет” от “НИКЕМ НЕТ” ООД (наричано по долу Доставчик) на своите клиенти.

Адрес за кореспонденция и телефон за контакт с НИКЕМ НЕТ :

с. Световрачене, ул. “Софийска” 1А, тел. 02 4 815 190 , моб. тел. 089 4 489 988

e-mail: office@nikem-bg.com

2. По смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази, включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в тази точка значения:

2.1. **„Мрежа”** е обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа на Никем Нет и/или негови партньори за пренос на данни.

2.2. **„Услуга”** е която и да е услуга, предоставяна от Никем Нет чрез Мрежата съгласно тези Общи условия.

2.3. **„Потребител”** е дееспособно физическо лице, юридическо лице с място на стопанска дейност в Република България, търговско представителство, регистрирано в Република България или институция, осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, което е сключило договор за предоставяне на достъп до Мрежата и за ползване на Услуги чрез нея.

2.4. **„Крайно устройство”** е крайно електронно съобщително устройство – кабелен модем или друг аналогичен вид устройство с оценено съответствие, съгласно действащите нормативни изисквания в Република България, предоставено от Никем Нет или закупено от Потребител за целите на осигуряване на достъп до и ползване на Услугата, в съответствие с условията на договора за услуги.

2.5. **„Оборудване”** е Крайното устройство, както и останалото оборудване, предоставено от Никем Нет на Потребител за целите на ползване на Услугата.

3. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за Никем Нет и за Потребителите на Услуги. Потребителите удостоверяват това с подписа си под договора за услуги.

4. Настоящите Общи условия влизат в сила, съгласно реда, посочен в раздел XV от тези Общи условия и имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяната Услуга.

5. Условия различни от тези, предвидени в Общите условия, могат да бъдат уговорени в договорите за услуги между Никем Нет и Потребителя или в допълнителни писмени споразумения или приложения към тях, при спазване на действащото законодателство.

II. ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ

6. Никем Нет сключва с лицата, желаещи да ползват Услуги писмен договор, наричан по-долу Договор за услуги. Договорът при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, или незабавно, ако абонатът изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато Никем Нет предоставя на Потребителя Крайно устройство, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на Крайно устройство, предоставено от Никем Нет или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.

6.1. Потребителите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години. Потребителите имат възможност да сключат и договор за услуги със срок от една година.

6.2. В 7-дневния срок по т. 6, когато е приложим, Потребителят има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на услуги се извършва в писмена форма, в същия офис, в който Потребителят е сключил договора за услуги.

6.2.1. При сключване на Договора за услуги Потребителите се идентифицират както следва:

6.2.1.1. За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България – с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (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;

6.2.1.2. За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, копие от карта за код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката;

6.2.1.3. За юридически лица и еднолични търговци:

- За лица, които са регистрирани или съответно пререгистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър (ЗТР) – Единен идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), 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;

- За лица, които подлежат на регистрация от компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за пререгистрация по ЗТР (до изтичане на определения в ЗТР срок) или законът не предвижда извършването на пререгистрация - удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на договора за Услугата; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (при наличие на такава регистрация); 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.

- 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; 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.

6.2.1.4. Никем Нет има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 6.2.1.1, 6.2.1.2. и 6.2.1.3. документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

6.2.1.5. 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 Никем Нет или пред други предприятия. 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, в магазина следва да остане копие от пълномощното заверено за вярност с оригинала от упълномощения и съответния служител в офиса. В случай, че се представя пълномощно от чужденец, същото следва да е с нотариална заверка и легализиран превод (превод, извършен от оторизиран български преводач и легализиран от Дирекция „Консулски отношения” при Министерство на външните работи) или официален превод (превод, извършен от оторизиран български преводач/преводаческа агенция).

- Пълномощни от юридически лица - приемат се:

а) 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 Никем Нет и/или всякакви други трети лица.

б) 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 в съответния офис на Никем Нет.

6.2.1.6. Никем Нет има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 6.2.1.5. документи.

7. При сключване на Договора за услуги, Никем Нет може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

8. Никем Нет има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име Договори за услуги с лицата, желаещи да станат Потребители на Услуга, както и да събират плащания от Потребители по Договорите за услуги от негово име и/или да извършват от името на Никем Нет други правни и фактически действия, свързани с ползването на Услугата, като информира съществуващите и потенциалните Потребители по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

9. Никем Нет има право да откаже сключването на Договор за услуги, свързване на Потребител към Мрежата и активиране на Услуга или възстановяване на спрян достъп на Потребител до Мрежата, когато лицето, което е поискало това:

9.1. не предостави данни, изисквани от Никем Нет и/или не представя изискваните от Никем Нет документи за сключване на Договор за услуги;

9.2. има просрочени задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен с Никем Нет;

9.3. е използвало или е допускало да бъдат използвани Оборудване или части от Оборудване

или Услугата по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

9.4. е получило или е направило опит да получи от Никем Нет Услугата или Крайно устройство по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

9.5. при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата;

III. УСЛУГИ

10. Никем Нет предоставя следните Услуги чрез Мрежата:

10.1. Услугата „широколенов достъп до интернет“ („Високоскоростен неограничен достъп до интернет“) се състои в осигуряване на високоскоростен неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в международната част от мрежата и негарантирана скорост на трафика в българската част от мрежата. Максималните (рекламирани) достижими скорости при FTTx технология са на сваляне до 1 Gbps и качване до 1 Gbps, и са според избрания пакет с предварително дефинирани параметри. Обичайните скорости на услугата достъп до интернет, според тарифния план, са 75% от предварително дефинираните параметри на тарифния план.

Минимална скорост:

При FTTx технология - 1000 Mbps за сваляне и 1000 Mbps за качване.

При 100 Mbps LAN технология - 100 Mbps за сваляне и 100 Mbps за качване.

При 1000 Mbps LAN технология - 1000 Mbps за сваляне и 1000 Mbps за качване.

10.2. Допълнителни услуги, в случай че такива са уговорени в Договора за услуги с Потребителя.

10.3. Никем Нет има право свободно да предлага услуги, различни от услугите, за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество. В тези случаи Никем Нет информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет. Ползването на услуги, които са оптимизирани за определено съдържание (т.н. специализирани услуги като IPTV услуги) и всяко отклонение от рекламираните скорости може да затрудни достъпа в разпространението на определени типове информация и съдържание, както и ползването на приложения и услуги, изискващи друга минимална скорост на интернет достъп. Например IPTV услугата може да затрудни достъпа до интернет, като намалява скоростта с до 12 Mbps за всеки активен HD приемник.

11. Ако в индивидуалния Договор за услуги не е уговорено друго, Потребителят има право да използва Услугите само на един персонален компютър.

12. Избраните от Потребителя Услуги и тарифни планове се посочват в Договора за услуги и съответните приложения към него.

13. Услугите се предоставят в зависимост от технологичните възможности на Мрежата в различните зони на покритие на Мрежата.

14. Обхватът на Услугите може да се разширява, като Никем Нет своевременно ще уведомява Потребителите за това чрез интернет страницата www.nikem-bg.com

14.1. Никем Нет може да предлага специални мерки за хора с увреждания след сключване на Договор за услуги под формата на специални отстъпки или тарифи, публикувани на интернет страницата на Никем Нет на адрес: www.nikem-bg.com.

IV. ЦЕНИ НА УСЛУГИТЕ. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

15. Структура на цените:

15.1. Първоначална цена за свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата, в случай, че е предвидена в ценоразписа - осигурява достъпа на Потребителя до Услугата и се заплаща еднократно при сключване на Договор за услуги. При прекратяването на Договора за услуги, независимо от основанието за това, първоначалната цена за свързване не се

възстановява, след като веднъж вече е извършено свързване към Мрежата.

15.2. Месечна такса - предплаща се от Потребителите на Услугата ежемесечно по ценоразписа на съответната Услуга и Договора за услуги. Никем Нет прилага отстъпки от месечната абонаментна такса, дължима за първия месец (таксуващ период) на ползване на Услугата, в зависимост от продължителността на ползване на Услугата през него. Размерът на отстъпката се посочва в индивидуалния договор, сключен с Потребителя. Услугата през последния месец се ползва в пълен размер.

16. Всички Услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени, съгласно действащия ценоразпис на Никем Нет.

17. Никем Нет си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги по реда, предвиден в действащото законодателство. Промяната влиза в сила от публикуването ѝ по реда на т.18. В случай че Никем Нет увеличи едностранно цените с повече от 20% в сравнение с предварително уговорените по конкретен абонаментен план или пакет, което увеличение се отнася както до месечната абонаментна такса, така и до всяка една цена на ползваните по плана или пакета услуги, потребителите по съответния план или пакет имат право да се откажат от договора, сключен за него, в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на влизане в сила на съответното увеличаване на цените, с отправяне на писмено уведомление до Никем Нет. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, Никем Нет има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите Договори за услуги, сключени с Абонатите.

18. Никем Нет представя цените на дребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3-дневен срок преди влизането им в сила и ги публикува на страницата си в интернет на адрес www.nikem-bg.com и предоставя безплатно информация на потребителите и други лица за тях във всички свои офиси.

19. Никем Нет има право да предлага намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) на две или повече услуги, включително услуги, които не попадат в обхвата на Услугата.

20. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, Никем Нет има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите договори за услуги, сключени с Абонатите.

21. Заплащане на услугите:

21.1. Начинът на плащане се избира от Потребителя.

21.2. Плащането може да бъде извършено в брой (в офис на Никем Нет), по банкова сметка на Никем Нет, посочена в издадената фактура за дължимите от Потребителя суми, чрез Изипей/Ипей или по друг начин, съгласно предоставяните от Никем Нет възможности за заплащане на дължимите суми. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Потребителя.

21.3. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на Никем Нет.

21.4. Заплащането на услугите се извършва авансово въз основа на индивидуалния договор и Тарифа. При сключване на Договора за услуги Никем Нет уведомява Потребителя за таксуващия период, за който ще му бъде издаван ордер или фактура. Неполучаването на фактурата не освобождава Потребителите от задължението им за плащане на дължимите суми. В случай че Потребителят ползва и други услуги въз основа на отделни договори с Никем Нет, последният има право да издава една обща фактура за тези услуги и за услугите, предоставяни въз основа на тези Общи условия.

21.5. Никем Нет предоставя на Потребителя не по-малко от 15-дневен срок след издаване фактурата за плащане на посочената в нея сума.

В случаите без предварително издадена фактура и изтичане на преплатения период Услугата

временно се прекратява, за което потребителя е уведомен със служебно съобщение, чрез което същия има възможност безплатно да удължи използването на услугата си, като използва толеранс до 3 /три/ дни.

След изтичане на толеранса клиента се изключва от мрежата на Никем Нет. Услугата се подновява автоматично, след заплащане на пълната ѝ стойност, като периода толеранс се приспада от следващия платен период.

21.6. Месечните сметки на Потребителя могат да бъдат оспорени пред Никем Нет в 6-месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, Никем Нет разглежда същата в срока по т. 85 и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура, като разликата между платената от абоната сума по фактурата и коригираната сума се връща на абоната. Срокът за подаване на жалба не удължава срока за плащане определен в т.21.5. от настоящите ОУ.

22. Санкции при неуредени плащания:

22.1. В случай на частично или цялостно неизплащане на указаната във фактурата или друг финансово-счетоводен документ сума в срока за плащане, абонатът дължи: законната лихва за забава за всеки ден закъснение; разходи, свързани със събиране на дължимите от него суми, включително за съдебно и извънсъдебно събиране, извършвано от Никем Нет или чрез трети лица;

22.2. В случай че неизплащането на сумите продължи след изтичане срока за плащане, Никем Нет има право да преустанови достъпа на Потребителя до Услугата или да прекрати Договора за услуги.

V. АКТИВИРАНЕ НА УСЛУГА

23. Доставчикът извършва необходимите действия за предоставяне на достъп до Мрежата и активира Услугата в срок до 30 (тридесет) дни от датата на влизане в сила на Договор за услуги с Потребителя при наличие на техническа възможност за предоставяне на съответната Услуга и при осигурен достъп от Потребителя до адреса за ползване на Услугата.

24. С оглед избягване на всякакво съмнение: осигуряването на достъп до и активирането на Услугата зависи от наличието на функциониращо компютърно и комуникационно оборудване при Потребителя, разполагащо с Ethernet интерфейс (мрежова карта), както и от наличие то на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата.

25. Първоначалното свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата се извършва от специализирани технически екипи (наричани за краткост „Технически екипи”), които са оправомощени от Никем Нет да извършват всички дейности, необходими за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата.

26. Извършването на първоначално свързване към Мрежата, осигуряването на достъп до Услугата и предоставянето на Оборудване за ползване на Услугата се удостоверява с протокол, подписан от представител на Техническия екип и Потребителя (или негов представител).

27. В случай, че се установи обективна невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата на адреса, посочен от Потребителя, подписаният Договор за услуги се прекратява, като платените предварително от Потребителя суми се възстановяват на Потребителя в срок до 10 (десет) работни дни. Обективната невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата във всички случаи може да бъде удостоверена единствено от Технически екип чрез протокол.

28. Потребителят се задължава на определената при сключване на Договора за услуги дата и час за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата да присъства на адреса, посочен в Договора за услуги или да осигури свой представител (пълнолетно дееспособно лице, което присъства при извършване на първоначалното свързване и осигуряване на достъп до Услугата, и може да укаже мястото на инсталиране на Оборудването, необходимо за ползване на Услугата, както и да подпише протокола по т. 27 от

името на Потребителя).

29. Никем Нет, при необходимост, предоставя на Потребителя за срока на действие на Договора Крайно устройство за достъп до и ползване на Услугата. Никем Нет поддържа конфигурацията на Крайното устройство и Оборудването, като на Потребителя не се предоставя достъп да конфигурира Оборудването самостоятелно.

30. Предоставеното от Никем Нет на Потребителя Оборудване остава собственост на Никем Нет и подлежи на връщане след прекратяване на Договора за услуги. Потребителят и Никем Нет подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното Оборудване към момента на подписването му.

VI. ПРАВА НА НИКЕМ НЕТ

31. Никем Нет има право да получава в срок всички дължими от Потребителя суми за ползването на Услугата и предоставените други услуги.

32. За целите на изграждането или поддържането на Мрежата Никем Нет има право временно, за възможно най-кратък срок, да преустановява достъпа на Потребителя до Услугата. При по-продължителна профилактика (над един час) Клиентът следва предварително да бъде уведомен като информацията се публикува на интернет страница www.nikem-bg.com/ Предупреждението за профилактика се изпраща 24 часа преди събитието, като това не се отнася за случаите, когато профилактика се налага от външните доставчици на услуга и Доставчикът не е бил своевременно уведомен.

33. Никем Нет има право да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни, в случай че абонатът/потребителят е дал съгласието си да получава такива повиквания, съобщения или електронна поща чрез мрежите. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време. Никем Нет може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на абоната/потребителя, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с абоната/потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на абоната/потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

- да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

34. Никем Нет може да информира Потребителя по подходящ начин при нарушаване на някоя от разпоредбите на Общите условия, както и в случаите по т.14 и т.42 от Общите условия.

35. Никем Нет има право да спира предоставянето на Услугата на Потребител 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 Никем Нет има право да прекрати Договора за услуги. Предплатените от потребителите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване.

36. При забава на Потребител, свързана със заплащане на дължима цена, Никем Нет има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно с лихва в размер на 10% годишно за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от Потребителя суми.

37. Никем Нет има право да прави промени в технологията на предоставяне на Услугата и да променя обхвата на предоставяните услуги.

38. Никем Нет или оправомощени лица имат право на достъп след отправяне на искане до Потребителя по подходящ начин до помещенията на Потребителя, в които се ползва Услугата, за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на Услугата. В случай, че Потребителят не осигури необходимия достъп след

отправено искане от страна на Никем Нет, Никем Нет не носи отговорност за неналичието на Услугата или влошеното ѝ качество.

39. Никем Нет 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: изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; 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 потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта. Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третират еднакво. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

Никем Нет има право с протокол съставен от него да констатира нарушения във връзка с IP адрес и/или MAC адрес и опити за нерегламентирано получаване на потребителско име и парола на друг клиент, както и тяхното използване.

VII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА НИКЕМ НЕТ

40. Никем Нет е длъжен да осигурява качествена Услуга, включително информационни услуги (справки) 24 (двадесет и четири) часа на денонощие, 7 (седем) дни в седмицата, в зоните на предоставяне на Услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила и в случаите, предвидени в настоящите Общите условия.

41. Никем Нет осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от Никем Нет в най-краткия практически възможен срок, след осигуряване на достъп от Потребителя до адреса на ползване на Услугата.

42. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Мрежата Никем Нет и/или информационните системи е длъжен да информира предварително Потребителите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по начин, който е максимално достъпен.

Информирането на Потребителите се извършва чрез интернет страницата на Доставчика www.nikem-bg.com.

43. (В случай на прекъсване на обслужването от Мрежата за повече от 36 (тридесет и шест) часа поради аварийни ремонти или липса на достъп до интернет от Мрежата, по причини за които Никем Нет отговаря, Никем Нет се задължава да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.

44. Никем Нет е длъжен да осигури поддръжка на предоставеното на Потребителя Оборудване и да отстранява повредите по него, когато те не се дължат на неправилна употреба или злоумишлени действия от страна на Потребителя или трети лица. Повредите се отстраняват в най-краткия възможен срок от момента на представяне на достъп до Оборудването.

45. В случай, че повреда в Крайно устройство по смисъла на т.44 води до невъзможност за ползване на Услугата за повече от 5 (пет) календарни дни, Никем Нет може по своя преценка да предостави резервно Крайно устройство на съответния Потребител или да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на предоставяне на Крайното устройство за отстраняване на повредата.

46. Никем Нет осигурява безплатно отстраняване на повреди по предоставени на Потребителя Крайни устройства за период от 24 (двадесет и четири) месеца от датата на подписване на Договора за услуги. Никем Нет се освобождава от задължението си за

отстраняване на повреди в случаите, когато се установи, че Потребителят е извършил сам или е допуснал трети лица да извършват първоначално свързване към Мрежата или отстраняване на повреди по Крайното устройство или когато повредата се дължи на причини, за които Потребителят отговаря.

46.1. Никем Нет се задължава да уведомява Потребителите не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

VIII. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

47. Потребителят има право да ползва Услугата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

48. Потребителят има право да даде съгласието си да получава чрез Мрежата на Никем Нет повиквания, съобщения или електронна поща 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. Без наличие на предварително съгласие на Потребителя, Никем Нет може да използва данните, получени при търговска сделка за предоставяне на продукти и услуги, чрез които може да бъде осъществен контакт с абоната/потребителя за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на абоната/потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката
- да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

49. Потребителите имат право да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяната услуга и за всички приложими тарифи и такси.

IX. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

50. Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

51. Потребителят е длъжен в 7-дневен срок, считано от датата на настъпване на съответното обстоятелство, да съобщава в писмена форма на Никем Нет всяка промяна в наименованието, адреса си или други регистрационни и идентификационни данни, както и да предостави съответните доказателства, удостоверяващи промяната. В случаите, когато Потребителят желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на Никем Нет, като се дължи първоначална цена за свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата, в случай че в ценоразписа на Никем Нет е предвидена такъв. В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на Услугата, поради промяна на адреса си, Потребителят не се освобождава от задълженията си по тези Общи условия и Договора за услуги, свързани с прекратяване на ползването.

52. Потребителят е длъжен за целите на достъпа до Услугата да използва единствено Оборудването, предоставено от Никем Нет и съгласно неговото предназначение. Ако Потребителят виновно използва Оборудване, което не е предоставено или одобрено от Никем Нет и причинява смущения в действието на Мрежата, той отговаря за щетите, причинени на Никем Нет и на трети лица. В случаите по предходното изречение Никем Нет не носи отговорност за влошено качество на обслужване, както и за вреди, причинени на Потребителя или негово имущество.

53. Потребителят е длъжен да заплаща всички Услуги, свързани с ползването на Мрежата, съгласно тези Общи условия и Договора за услуги.

54. Потребителят е длъжен да осигури:

- а) функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, както и от наличието на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата;
- б) необходимото съдействие на Никем Нет за активиране на Услугата и за инсталиране на

Оборудването, съгласно т.28 от тези Общи условия. В случай, че Услугата не може да бъде активирана поради неизпълнение на някое от посочените в тази т.54 задължения, Договорът за Услуги с Потребителя се прекратява и Никем Нет не дължи връщане на заплатените при сключване на този договор суми.

55. Потребителят е длъжен да ползва Оборудването и Услугата по начин, който да не причинява смущения във функционирането на Мрежата.

56. Потребителят е длъжен да ползва Услугата по начин, който не нарушава целостта на Мрежата и/или не възпрепятства предоставянето на Услугата от Никем Нет на трети лица, при спазване на изискванията за качество на Услугите.

57. При загуба, кражба, повреда или каквото и да е друго посегателство върху Крайно устройство, предоставено от Никем Нет и/или друга част от Оборудването, независимо от местонахождението си, Потребителят е длъжен незабавно да уведоми Никем Нет.

В случай на загуба, кражба или повреда, когато тази повреда се дължи на причини, за които Потребителят отговаря, Потребителят дължи заплащане на стойността на предоставеното от Крайно устройство и/или Оборудване по пазарни цени, съгласно действащия ценоразпис на Никем Нет, като Потребителят не се освобождава от заплащане на приложимите цени на Услугата. В случай на повреда на Крайно устройство/Оборудване, когато Потребителят не е уведомил Никем Нет за посоченото обстоятелство по реда на тази т. 57, Потребителят не се освобождава от заплащане на приложимите цени за Услугата, дори когато повредата се дължи на причини, за които Потребителят не отговаря. Ако до 72 (седемдесет и два) часа от устното уведомление Потребителят не е поискал възстановяване на достъпа, Никем Нет прекратява окончателно достъпа до Услугата, като Потребителят не се освобождава от задълженията си по тези Общи условия и Договора за услуги.

58. Потребителят е длъжен да не изнася предоставено от Никем Нет Крайно устройство от мястото, където е инсталирано от Техническият екип, да не го предоставя за ползване от трети лица, както и да не го използва по начин, който не съответства на настоящите Общи условия.

59. Потребителят е длъжен да спазва всички указания на Никем Нет, свързани с правилната експлоатация и безопасното използване на Оборудването, което му е предоставено.

60. Потребителят е длъжен да уведомява Никем Нет в случаите, когато Услугата е неналична или с влошено качество.

61.. Потребителят няма право да отстранява сам или да допуска трети лица да отстраняват повреди по Оборудване, предоставено от Никем Нет.

62. Потребителят е длъжен да ползва и съхранява предоставеното му Оборудване с грижата на добър стопанин.

63. Потребителят е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в седемдневен срок от прекратяване на Договора за услуги.

64. Потребителят е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в седемдневен срок, в случай че на определен етап от действието на Договора за услуги му бъде предоставено ново Оборудване от Никем Нет за целите на ползване на Услугата.

65. В случай, че предоставено от Доставчика Оборудване бъде повредено, унищожено, изгубено или откраднато, както и в случай че не върне на Доставчика полученото от последния Оборудване или го върне в неизправно състояние, Потребителят дължи на Доставчика неустойка в размер на продажната цена на Оборудването, посочена в Ценоразписа на Никем Нет.

66. Потребителят е длъжен да не използва Услугата с цел извличане на печалба за себе си или за трети лица.

67. Потребителят е длъжен да не използва Услугата за неразрешени от Доставчика и действащото законодателство дейности и цели, включително, но не само:

67.1. да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи компютърни вируси, програми за отдалечен достъп („троянски коне”), нежелана поща (“spam”) или материали, насочени към

преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи;

67.2. да не използва Услугата за изпращане или получаване на материали с обиден, насилствен или заплашителен характер, или такива които нарушават поверителност, лична неприкосновеност, авторски права и други права на Никем Нет или трети лица, или такива, изпращането и получаването на които нарушава законовия ред на страната или съдържа призови за извършване на насилствени действия;

67.3. да не извършва действия с цел нерегламентирано получаване на потребителско име и парола на друг клиент, както и тяхното използване;

67.4. да не извършва действия с цел проникване или получаване на информация от друг компютър в рамките на Мрежата без съгласието на собственика и ползвателя на този компютър;

67.5. да не предоставя за ползване на Оборудването на трети лица и/или да извършва действия на разпореждане с Оборудването.

68. Потребителят се задължава да не променя своя IP адрес и/или MAC адрес без изричното съгласие на Никем Нет.

69. Потребителят се задължава да не използва предоставяната му Услуга на повече от един компютър, освен ако това е изрично предвидено в Договора за услуги.

70. При наличието на вируси, пречещи на нормалното функциониране на Мрежата или предоставянето на Услугите, Потребителят е длъжен да отстрани в най-кратък срок съответния вирус.

71. Потребителят е длъжен при необходимост и при наличието на достатъчно основания и съмнения от страна на Доставчика за наличие на нарушение по този раздел VII, да осигурява достъп на представители на Доставчика до компютъра и до останалата част от Оборудването за осъществяване на проверки относно спазването на задълженията му по тези Общи условия и Договора за услуги.

X. ОТГОВОРНОСТИ

72. Никем Нет и Потребителите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

73. Никем Нет не носи отговорност за:

73.1. 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;

73.2. претенции на трети лица във връзка със съдържанието, до което се предоставя достъп чрез Услугата, както и за претенции на трети лица срещу Потребителя във връзка или по повод ползваната Услуга;

73.3. вреди причинени от инсталирани Крайни устройства или Оборудване от Потребител, които не са предоставени или одобрени от Никем Нет;

73.4. повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след Крайното устройство на Потребителя;

73.5. точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции, която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка;

73.6. вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата от самия Потребител, както и вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата или отстраняване на повреди в Оборудването, извършени в нарушения на настоящите Общи условия.

74. Потребителят отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на Крайни устройства, които не са предоставени или одобрени от Никем Нет.

75. Потребителят отговаря за причинените вреди на Никем Нет, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения Договор за услуги и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите. Потребителят отговаря и за кражба или загуба на предоставено от Никем Нет Крайно устройство, както и в случаите на повреда, дължаща се на причини, за които Потребителят отговаря.

76. Потребителят отговаря и за всички допълнителни (извънредни) разходи, свързани със събирането на дължимите от него суми, чрез упълномощени трети лица, както и за разходи, направени при посещение на Технически екип, в случаите, когато се установи, че Потребителят е извършил действия в нарушение на настоящите Общи условия, включително в случаите на отстраняване на повреди в предоставено от Доставчика Крайно или друго Оборудване в противоречие с разпоредбите на Общите условия.

77. Никем Нет отговаря за причинените на Потребителя вреди, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията си по Общите условия, сключения Договор за услуги и за пропуснати ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

78. Никем Нет не носи отговорност за съдържанието и информация, до които Потребителят получава достъп чрез Услугата, както и за временното или постоянно прекъсване, или за промени в такова съдържание или информация.

79. При всяко значително и непрекъснато или редовно 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 Никем Нет, установено чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, може да се приеме, че е налице несъответствие на показателите и Никем Нет може да възстанови на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода и слугата достъп до интернет и на периода, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

XI. ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ И СПИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО МРЕЖАТА

80.1. Сключенияте договори за Услуга, в които е определен срок за предоставяне на Услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Потребителя относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора, той се преобразува в безсрочен.

Договорът може да бъде изменян по взаимно съгласие на страните чрез подписване на анекси.

80.2. Действието на Договора за услуги в рамките на първоначалния му срок може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя:

81.1. С 1 (едно) месечно писмено предизвестие до Никем Нет, след заплащане на всички дължими суми и неустойки за предсрочно прекратяване, освен ако в Договора за услуги не е предвидено друго. В случаите, когато на Потребителя е предоставено крайно устройство за ползване, предизвестие се счита валидно отправено, само ако в последния ден на срока на предизвестие, потребителят върне съответното крайно устройство в офис на Никем Нет или ако едновременно с подаване на предизвестие, абонатът/ потребителят е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.

81.2. С 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до Никем Нет при неизпълнение от страна на Никем Нет на съществени задължения по тези Общи условия. За неизпълнение от страна на Никем Нет на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:

а) нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Договора за услуги, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни, в случай че се дължат на обстоятелства, за които Никем Нет отговаря изцяло;

б) неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Мрежата и предоставено на Потребителя Крайно устройство.

81.3. без предизвестие, при неспазване на времето за първоначално предоставяне на Услугата, посочено в т.23 от тези Общи условия или Договора за услуги поради причини, за които Никем Нет отговаря.

82. Никем Нет има право по своя преценка едностранно да прекрати Договора за услуги или временно да спре достъпа до Мрежата в следните случаи:

82.1. При неплащане на дължими суми след изтичане срока за плащане.

82.2. Когато Потребителят използва технически средства за ползването на Услугата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допускал да бъдат използвани Оборудването или Мрежата или Услугата за незаконни или неразрешени от тези Общи условия и Договора за услуги цели.

82.3. Когато Потребителят е получил или е направил опит да получи от Никем Нет или използва Услугата или Оборудване чрез незаконни средства.

82.4. При системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на Потребителя, въпреки изричното му уведомяване от Никем Нет. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по Договора за услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

82.5. -83.6. Когато са налице достатъчно основания да се счита, че Потребителят използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на Никем Нет.

82.6. При нарушение на т.53 и т.54 от тези Общи условия.

82.7. При увреждане на предоставеното на Потребителя Оборудване.

82.8. При нарушение на т.67 от тези Общи условия.

82.9. В случаите по т. 35 от тези Общи условия.

82.10. При условията на т.27 и т.54 от тези Общи условия.

82.11. При нарушение на т.69 от тези Общи условия от страна на Потребителя;

82.12. В останалите случаи, посочени в тези Общи условия.

83. Никем Нет има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Договора за услуги при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите.

84. Никем Нет има право да спре достъпа до Услугата, след предварителното уведомяване на Потребителя в подходящ срок и при проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба или сигнал срещу Потребител за извършени неправомерни действия. Достъпът до Услугата се спира до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

XII. ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И МОЛБИ

85. Адресираните до Никем Нет предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от Никем Нет не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

86. След подаване на жалба пред Никем Нет, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, Никем Нет разглежда жалбата в срока по т.85 и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на абоната.

87. При спазване на действащите правила за защита на лични данни Никем Нет поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

XIII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

88. Никем Нет обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за защита на личните данни на “Никем Нет” ООД, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на Никем Нет.

XIV. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

89. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на Никем Нет или друг, предвиден в действащото законодателство ред.

90. Общите условия, както и техните изменения и допълнения влизат в сила в 30 –дневен срок от датата на публикуването им на интернет страницата на Никем Нет – www.nikem-bg.com.

91. Промените на Общите условия имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ Договор за услуги с Никем Нет.

91.1. В срок до един месец от влизането в сила на изменение на Общите условия, направено по инициатива на Никем Нет, всеки Потребител с действащ Договор за услугата, който не е съгласен с Общите условия, има право да поиска прекратяване на договора си, като попълни писмено предизвестие в магазин на Никем Нет. Ако в посочения срок Потребител по действащ Договор за услуги не е заявил писмено, че не приема съответните промени на Общите условия, същите се считат за приети.

91.2. Разпоредбата на т. 91.1. не се прилага, когато промените в Общите условия не засягат Услугата, ползвана от Потребителя.

XV. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

92. Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия могат да се решават по реда за разглеждане на предложения, жалби и молби, описан в приложимите за съответната услуга общите условия, по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. Пред компетентния регулаторен орган) или пред компетентния съд. Съдействието на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения може да бъде поискано след като спорът е отнесен за решаване от Никем Нет и е налице решение – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков No 4А, тел. 02/ 9330 589, интернет страница www.kzp.bg; e-mail: adr.els@kzp.bg. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>.”

XVI. ЗАМЕСТВАНЕ НА СТРАНА

93. Без предварително писмено съгласие на другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или част от своите права и задължения по тези Общи условия или договора за услуги. Прехвърлянето на права към свързано лице на Никем Нет по смисъла на Търговския закон, не изисква съгласие на другата Страна.

XVII. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

94. При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия се прилага българското законодателство.