

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги,

предоставяни от ЕТ „Павлин Илиев-АВАЛА“

РАЗДЕЛ А

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между ЕТ „Павлин Илиев-АВАЛА“ , регистрирано в регистъра на Комисията за Регулиране на Съобщенията като доставчик на далекосъобщителни услуги със адрес на управление и кореспонденция: гр. Благоевград ул.“ Петър Зографски “6 телефон за контакт 0888257808, наричано по-долу „ОПЕРАТОР“ и неговите крайни потребители, наричани по - долу „КЛИЕНТ“, се уреждат условията и реда за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа (МРЕЖАТА).

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и КЛИЕНТА и са неразделна част от договора, сключен между тях.

2.1. Приемането на настоящите Общи условия от КЛИЕНТА се извършва след запознаването им с тях и с подписването на индивидуалния договор за ползването на услугите на ОПЕРАТОРА.

2.2. С приемане на тези Общи условия КЛИЕНТА се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни по смисъла на ЗЗЛД.

2.3 Тези Общи условия са публикувани на страницата на ОПЕРАТОРА в интернет и са поставени на видно място в търговските обекти на ОПЕРАТОРА и имат действие спрямо всички КЛИЕНТИ, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяните услуги от ОПЕРАТОРА.

3. ОПЕРАТОРА може да внася промени в Общите условия по своя инициатива или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.

4. КЛИЕНТИ на услугите могат да бъдат всички дееспособни физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

РАЗДЕЛ Б

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

5. ОПЕРАТОРА предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, както следва:

5.1. Достъп до Интернет:

5.1.1. Чрез RLAN (Radio Local Area Network) технология

6. КЛИЕНТИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (модеми и други) по цени, определени в ценовата листа на ОПЕРАТОРА, като за всички продадени устройства ОПЕРАТОРА гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок.

7. ОПЕРАТОРА има право да отдава под наем крайни устройства или ги предоставя за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги.

7.1. ОПЕРАТОРА може да предостави на КЛИЕНТА крайно устройство за ползване срещу парична гаранция, чийто размер е установен в договора и допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.

7.2. Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на ОПЕРАТОРА.

8. ОПЕРАТОРА може да предоставя услугите по т. 5 на определени категории КЛИЕНТИ инвалиди и лица със специални социални нужди – с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ В

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на КЛИЕНТИТЕ (договор за услуги)

9. Договорът между ОПЕРАТОРА и КЛИЕНТА се смята за сключен от датата на подписването му, като срокът на договор започва да тече от датата на инсталиране и/или активиране на услугите. Инсталирането и/или активирането на услугите се удостоверява с подписване на констативен протокол между ОПЕРАТОРА и КЛИЕНТА.

РАЗДЕЛ Г

Права на ОПЕРАТОРА

10. ОПЕРАТОРА има право:

10.1. Да предоставя на КЛИЕНТИТЕ чрез МРЕЖАТА електронните съобщителни услуги по раздел Б от тези Общи условия след сключване на договор.

10.2. Да получава от КЛИЕНТИТЕ си съответните суми в сроковете, определени в раздел И на тези Общи условия, за предоставените от него услуги.

10.3. Да дава указания и инструкции на КЛИЕНТИТЕ за правилно използване на крайните устройства.

10.4. Да продава и предоставя под наем срещу заплащане или за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги крайни устройства на КЛИЕНТИТЕ, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно.

10.5. Да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на КЛИЕНТА, в случай на не плащане на цените за месечен абонамент незабавно след изтичане на срока за плащане. Прекратява се достъпът само до услугата, която не е заплащана. За останалите услуги,

предоставяни от ОПЕРАТОРА на КЛИЕНТА по друг договор и заплащани своевременно, достъпът остава непроменен. КЛИЕНТА може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

10.6. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на КЛИЕНТИТЕ при извършване на профилактика, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА.

10.7. Да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че КЛИЕНТА препродава услуги или предоставя услуги на трети лица, несъгласувано с ОПЕРАТОРА.

10.8. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ОПЕРАТОРА има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на КЛИЕНТИТЕ, без да носи отговорност спрямо тях.

10.9. ОПЕРАТОРА има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат КЛИЕНТИ, както и да събират плащания от КЛИЕНТИТЕ по договорите за услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните КЛИЕНТИ по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

10.10. ОПЕРАТОРА има право да предоставя на лицата, упълномощени да събират плащания от КЛИЕНТИТЕ, личните им данни по чл. 248, ал. 2 т. 2 от Закона за електронните съобщения единствено за целите на събиране на вземанията и при поемане на задължение за не разгласяване на личните данни от страна на упълномощеното лице.

10.11. ОПЕРАТОРА има право писмено да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на ОПЕРАТОРА.

Задължения на ОПЕРАТОРА

11. ОПЕРАТОРА се задължава:

11.1 Да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за качество на услугите и качество на обслужване, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:

а) да използва само съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

б) да използва само технически изправни съобщителни устройства;

11.2. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

11.3. Да предоставя услуги на всички КЛИЕНТИ при условията на равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане.

11.4. Да не създава предимства за отделни крайни КЛИЕНТИ при едни и същи услуги.

11.5. Да уведомява КЛИЕНТИТЕ писмено или аудио-визуално чрез мрежата за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактика, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 24 часа преди ефективното и прекъсване.

11.6. Да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на КЛИЕНТИТЕ в продължение на 12 (дванадесет) месеца.

11.7. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до КЛИЕНТИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРА я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи.

11.8. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините.

11.9. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 (седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и / или в офиса уведомяване за повредата от страна на КЛИЕНТА или от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица.

11.10. Да оповести адрес и /или телефон, на който да приема уведомления от КЛИЕНТИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване.

11.11. Да уведомява писмено или аудио-визуално във възможно най-кратък срок КЛИЕНТИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната.

11.12. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от КЛИЕНТИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им.

11.13. Да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

11.15. Да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

11.15. Да предоставя безвъзмездно на КЛИЕНТА или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги.

11.16. Да предоставя безплатно на КЛИЕНТИТЕ копие от Общите условия във всеки свой офис.

РАЗДЕЛ Д

Отговорност на ОПЕРАТОРА

12. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които КЛИЕНТА не е могъл да ползва услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, КЛИЕНТА заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ОПЕРАТОРА приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления.

13. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за правилното функциониране на софтуерните приложения, които КЛИЕНТА използва, както и за сигурността на предаваната чрез използването на услугите информация в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване. неправомерни действия.

14. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за предоставяните услуги по раздел Б в случаите, когато КЛИЕНТА ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса в договора, на който са инсталирани.

РАЗДЕЛ Е

Права на КЛИЕНТИТЕ

15. Да получават услугите по раздел Б с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните.

16. Да уведомяват ОПЕРАТОРА за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт.

17. Да искат информация и справки по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА.

18. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 11.13 от тези Общи условия.

19. Да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, като заплати всички дължими суми и неустойки до края на активния срок на договора. При прекратяване на договор със задължителен минимален срок КЛИЕНТЪТ заплаща и дължимите неустойки.

20. Да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ Ж

Задължения на КЛИЕНТИТЕ

22. КЛИЕНТИТЕ са длъжни:

22.1 В предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА.

22.2. Да не извършват промени в МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА.

22.3. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства.

22.4. Да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия.

22.5. При подаване на писмена жалба от потребител, имащ претенции за некачествена услуга или прекъсване на същата, ОПЕРАТОРА разглежда жалбата в седем дневен срок и ако се окаже, че е основателна, потребителя не заплаща за времето, през което е получавал некачествена услуга.

22.6. Да уведомяват в срок до 7 (седем) дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните си данни.

22.7. Да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставеното им от ОПЕРАТОРА оборудване и да го върне при прекратяване на договора.

22.8. КЛИЕНТИТЕ се задължават незабавно да уведомяват ОПЕРАТОРА в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите. В противен случай те остават отговорни за дължимите цени по договора до датата на подаване на такова уведомление.

РАЗДЕЛ З

Отговорност на КЛИЕНТИТЕ

23. В случаите на не плащане на дължимите суми в срок, или при неизпълнение на задълженията му ОПЕРАТОРА спира предоставянето на услуги без предизвестие.

24. В случай, че КЛИЕНТА изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ОПЕРАТОРА модем или друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай ОПЕРАТОРА има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен ред.

25. КЛИЕНТИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми съгласно ЗЗД, както и неустойка за преждевременно прекратяване на договор със задължителен минимален срок.

26. При предсрочно прекратяване на срочен договор по вина или инициатива на КЛИЕНТА, той дължи неустойка в размер на оставащите месечни вноски до изтичането на договора.

РАЗДЕЛ И

Цени. Условия на заплащане на услугите.

27. ОПЕРАТОРА събира от КЛИЕНТИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

27.1. Еднократна цена за активиране на услугите , за които е сключен договорът. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора с КЛИЕНТА.

27.2. Месечна абонаментна цена , осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и КЛИЕНТА. За първия месец от ползването на услугите КЛИЕНТЪТ заплаща част от месечната абонаментна цена, пропорционална на периода от активиране на услугите до края на календарния месец.

27.3. Еднократна цена за активиране на допълнителна услуга . Цената се заплаща в момента на подписване на договора и/или допълнителното споразумение към договора.

28. Цените за предоставените услуги се заплащат:

28.1. По банков път.

28.2. Чрез система за електронно разплащане, където е приложимо.

28.3. По други начини – ако такива са определени в договора за услуги.

29. При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА и погасява най-старото задължение на КЛИЕНТА.

30. Не получаването на фактура не освобождава КЛИЕНТА от задължението му да заплаща предоставяните му услуги.

31. ОПЕРАТОРА определя и може да променя едностранно цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

32. След изтичане на срока на договора на КЛИЕНТА, цената на ползваните от него услуги се променя спрямо настоящата обявена цена от ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ Й

Приложим закон

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

РАЗДЕЛ К

Определения.

34. За целите на тези общи условия се въвеждат следните определения:

34.1. „Извънредни обстоятелства” – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н..

34.2. „Причини, независещи от ОПЕРАТОРА” – прекъсване на електрозахранването в района, природни бедствия, стачки, злоумишлени действия на трети лица и т.н..

34.3. „Крайни устройства”: продукти или части от тях, предназначени за свързване на приемните устройства на КЛИЕНТИТЕ и далекосъобщителната мрежа на ОПЕРАТОРА.

Настоящите Общи условия са съставени съгласно Закона за електронните съобщения