

Общи условия

за взаимоотношения с потребителите на далекосъобщителната мрежа на
„ВИЖЪН НЕТ 2017“ ЕООД гр. Бургас област Бургас

Офис : гр.Елхово ул."Индже войвода" № 2

за предоставяне на услуги чрез нея на територията на гр.Елхово

1. С тези Общи условия на договора между "ВИЖЪН НЕТ 2017" ЕООД с удостоверение за регистрация по чл. 33 ал.1 т.1 от ЗЕС (наричан по-долу "Доставчик") МОЛ Мария Колева Желева, и техните абонати (физически или юридически лица, които са сключили валиден и действащ договор с Доставчика за предоставяне на далекосъобщителни услуги, наричани по-долу общо "Потребители" се определят условията, реда и сроковете за предоставяне на далекосъобщителни услуги от Доставчика.
2. Общите условия са задължителни за Доставчика и Потребителите. Потребителите удостоверяват съгласието си и приемането на Общите условия с подписа си под индивидуалния договор.
3. Включването към мрежата и предоставянето на далекосъобщителни услуги чрез нея се осъществява по силата на писмен договор между Доставчика и Потребителя. Договорите между тях се считат за сключени от датата на подписването им.
4. При сключване на договора физическите лица представят документ за самоличност, а юридическите лица и едноличните търговци съдебно решение за регистрация, удостоверение за актуално състояние, удостоверение за данъчна регистрация и идентификационен номер по БУЛСТАТ. При сключване на договора, както и в специфични случаи Доставчикът може да изисква и/или други документи, ако е необходимо.
5. Доставчикът предоставя чрез мрежата следните далекосъобщителни услуги, които включват в съответствие с посочения в тези Общи условия срок: (а) Услуги за достъп до Интернет; (б) Услуги за разпространение на радио телевизионни програми (в) Справочни услуги; (г) Други услуги с добавена стойност в зоната на обслужване на мрежата.
6. За обслужване от мрежата, абонатът следва да: (а) притежава мрежова карта/модем, одобрен(а) от Доставчика и регистрирана в базата данни на мрежата; (б) използва предоставените му от Доставчика индивидуални технически данни за връзка към мрежата на Доставчика (IP-адрес, Net Mask, Gateway, Proxy и др.).
7. При предлагане: (а) на пакети от обвързани оборудване и услуги или (б) отстъпки за определено количество услуги или оборудване, или (в) намаление на цената при едновременно или свързано закупуване на две или повече услуги или устройства, или на услуга и устройство, Доставчикът има право да изисква сключването на договор с определен срок, който срок може да бъде до една година.

8. Потребителят получава безплатно електронен адрес (POP3 e-mail) за времето на договора.
9. Доставчикът има право да събира еднократна (инсталационна) такса за свързване и осигуряване на достъп към мрежата, както и за осигуряване на достъп до всяка една отделна услуга, предоставяна чрез мрежата.
10. Доставчикът има право да събира от Потребителите месечни (абонаментни) такси за предоставените от него услуги: (а) такса, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договор между Доставчика и Потребителя; (б) такса за осигуряване на връзка към мрежата на Доставчика, включваща поддръжка на мрежата.
11. Всички услуги, използвани чрез мрежата на Доставчика, се заплащат на Доставчика по неговите действащи тарифи.
12. Доставчикът има право да получава навреме всички плащания, дължими от Потребителите в уговореното количество и на уговореното място.
13. Доставчикът има право да променя индивидуалните технически данни на потребителите, както и техническите данни за достъп до мрежата, когато промени се налагат по силата на индивидуален административен или нормативен акт или поради структурни промени в мрежата. Доставчикът уведомява Потребителите за предстоящите промени поне 2 дни предварително, чрез съобщение на своята ЖЕБ-страница и/или на личния е-таП адрес на Потребителя.
14. Когато това се налага за целите на изграждането и/или поддържането на мрежата, Доставчикът има право да изключва връзката на абонат към мрежата, като това следва да става във възможно най-кратък срок и във време, в което ще бъдат причинени най-малко неудобства за Потребителя.
15. За вреди, възникнали вследствие на неправилна употреба, природни бедствия или умишлени действия от страна на Потребител или трето лице и причинили негодност за ползване на мрежовата карта/модема, или друг вид далекосъобщителни устройства, както и пречатващи достъпа до мрежата на Доставчика, Доставчикът не носи отговорност.
16. Доставчикът е длъжен да предоставя услуги на всички потребители при условията на действащото законодателство, включително Закона за далекосъобщенията (ЗД) и подзаконовите нормативни актове по неговото прилагане. По отношение на определени категории Потребители (инвалиди, лица със специални социални нужди и др.), Доставчикът може да предоставя далекосъобщителни услуги по предварително оповестени преференциални условия.
17. Срок за включване към мрежата - 3 дни.
18. Доставчикът е длъжен да спазва договорения срок за включване на Потребителя към мрежата.
19. Доставчикът е длъжен да приема на оповестен телефон и адрес уведомления за настъпили повреди в мрежата.

20. Доставчикът е длъжен и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините, валидно за всички клиенти, които заплащат месечна такса за поддръжка и свързаност към мрежата.

21. Повреди в мрежата, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват във възможно най-кратък срок в зависимост от характера на повредата.

22. Доставчикът не носи отговорност при настъпване на извънредни обстоятелства, възпрепятстващи достъпа до услугите като: природни бедствия, граждански безредици, военни действия или производствени аварии, правителствени решения, както и технически повреди по вина на трети лица и/или влошени метеорологични условия.

23. Доставчикът не отговаря пред Потребителя за загуби, пропуснати ползи и други щети, причинени на Потребителя в резултат на ползване на услугите, както и за претенции от трети лица към Потребителя по повод ползване на услугите и/или мрежата на Доставчика, за щети, предизвикани от некачествена манипулация от страна на Потребителя с програмните и технически средства.

24. Доставчикът е длъжен в 2-дневен срок да уведомява Потребителите за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти и/или изменения в мрежата.

25. Доставчикът е длъжен да изгражда, поддържа и развива мрежата в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБ стандарти, като спазва изискванията за качество на сигналите, електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава: (а) да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението, определено от производителя; (б) да използва технически изправни далекосъобщителни устройства.

26. Доставчикът е длъжен да поддържа регистър на хартиен и електронен носител на постъпилите от Потребителите жалби, сигнали и предложения. Доставчикът е длъжен да се произнесе по постъпилите жалби и предложения в едномесечен срок, считано от датата на получаването им.

27. При неизпълнение на договорните задължения за повече от 2 дни, дължащо се на причини, за които Доставчикът носи отговорност, същият възстановява на Потребителя част от месечната такса, пропорционална на периода, през който Потребителят не е ползвал далекосъобщителната услуга.

28. Потребителите могат да изискват сключване на договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от Доставчика.

29. Потребителите имат право да изискват от Доставчика качество на използваните услуги, описани в т. 5, според избрания абонаментен план в договора между двете страни.

30. Потребителите имат право на жалби до Доставчика.

31. Всеки Потребител има право с писмена молба да заяви промяна в предоставените му индивидуални технически данни за връзка към мрежата на Доставчика. Същите промени влизат в сила до 24 часа след постъпване на молбата.

32. Всеки Потребител има право, срещу заплащане на определена съгласно действащата тарифа на Доставчика такса, да получава подробни извлечения по всяка фактура, ако търсената информация се съхранява от страна на Доставчика и не е в нарушение на българското законодателство. Всички данни за изготвяне на подробно извлечение се съхраняват минимум един месец.

33. Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на тези Общи условия и на индивидуалния договор.

34. Потребителите се задължават да заплащат определените от Доставчика такси по начин и в срокове за плащане, посочени в т. 11 и следващите от Общите условия.

35. Потребителите нямат право да използват неодобрени по съответния ред крайни устройства.

36. При желание за изключване от мрежата, Потребителят е длъжен предварително да уведоми писмено Доставчика, като заплати съответстващата на срока на предизвестията част от месечната абонаментна такса. Спирането се извършва от деня на издаване на фактурите за всеки конкретен Потребител.

37. Потребителят е длъжен своевременно да уведомява Доставчика за всяка промяна на данните, представени при сключване на договора.

38. При работа в мрежата, Потребителят е длъжен да не извършва и да не допуска извършването на действия, нарушаващи Правилата за ползване на мрежата, както и българските закони и подзаконовни нормативни актове. При констатиране на нарушения чрез използване мрежата на Доставчика, Потребителят носи лична отговорност за причинените вреди.

39. Потребителят носи отговорност за съдържанието на информацията, разпространявана от него чрез мрежата на Доставчика, съгласно българското и международно законодателство.

40. Потребителят няма право да предоставя и/или препродава услугите, по какъвто и да е начин на трети лица, ако това не е изрично договорено в писмен вид.

41. В случай на кражба или злоумишлено установяване на индивидуалните технически данни от трети лица, Потребителят е длъжен да уведоми Доставчика възможно най-бързо за това и в срок от 48 часа да потвърди писмено желанието си за спиране достъпа до мрежата или промяна на същите данни.

42. При неспазване на задълженията по т. 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 и 45, Доставчикът има право незабавно да спре предоставянето на услугата, да изключи Потребителя от мрежата или да откаже сключване на нов договор с него.

43. При неспазване на задължението по т. 38 от страна на Потребителя, Доставчикът има право да прекрати предоставянето на услугата по договора, по който не е

извършено плащане, на 5 (пето) число от текущия месец или 3 дни след изтичане на срока за плащане.

44. Пълното възобновяване на услугата се осъществява при покриване на възникналите задължения.

45. Когато съществуващ Потребител сключи нов потребителски договор за услугата се създава отделна сметка и за нея се издава отделна фактура.

46. В случаите, когато Доставчикът дължи сума на Потребител по договор, тази сума се изплаща на Потребителя единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори.

47. Неполучаването на фактура не освобождава клиента от заплащането ѝ.

48. Доставчикът предлага следните начини за разплащане: (а) в брой; (б) по банков път.

49. При плащане по безкасов път, то се счита за извършено на датата на заверяване на банковата сметка на Доставчика.

50. За предоставянето на далекосъобщителни услуги Доставчикът може да събира, обработва, използва и съхранява следните лични данни и данни от използваните услуги: (а) IP-адрес на повикващата и на повикваната страна; идентичност и вид на крайното устройство; идентичност на кода за разрешаване на достъпа; (б) начало и продължителност на връзката; (в) далекосъобщителната услуга, използвана от Потребителя; (г) всякакви други данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, за определяне на тарифите; (д) електронна поща (е-таП) на Потребителя; (е) адрес на Потребителя, вид на линията (използвана услуга), общ брой на времевите или други измерителни единици, обем на пренесените данни и обща дължима сума; (ж) друга необходима за изготвянето на абонатните сметки информация.

51. Доставчикът е длъжен да съхранява данните по т. 65 поне един месец, ако не се нарушават законовите разпоредби и да ги предоставя на Потребители при писмено искане.

52. С оглед отстраняване на повреди в мрежата и предотвратяване на неправилно използване на далекосъобщителните съоръжения и услуги, Доставчикът може да събира, обработва, съхранява и използва данни за повиквания на Потребители и на други лица, ангажирани в далекосъобщителни услуги, за да открие, локализира и отстрани повреди и грешки в далекосъобщителните системи, както и за предотвратяване и преустановяване на неразрешеното използване на услуги.

53. Предоставянето на далекосъобщителни услуги не може да бъде обвързвано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето на някоя от тези услуги.

54. Доставчикът е длъжен да информира по подходящ начин субектите на данни за факта, че той обработва други лични данни, освен данните за повиквания.

55. Оспорването размера на фактура освобождава Потребителя от задължението за плащане на конкретната услуга. След като бъде извършване на проверка от

Дружеството и не бъдат открити грешки при отчитането Потребителя се задължава да заплати окончателно определената сума. сума или тя се приспада от стойността на следващи фактури.

56 Потребителят има право да прекрати договора след като е изплатил всички дължими суми.

57.Потребителят има право да поиска временно спиране на предоставянето на услугите, след като е изплатил всички дължими суми. Не по-късно от 7 дни преди изтичане на срока на временното спиране, Потребителят е длъжен да заяви желанието си за повторно включване или за удължаване срока на временното спиране. Неспазването на срока дава право на Доставчика да преустанови по своя преценка достъпа на Потребителя до мрежата.

58.Когато страните са сключили договор в писмена форма, изменения на договорни условия се извършват с допълнителни писмени споразумения.

59. Доставчикът има право едностранно да прекрати договора при: (а) неплащане на дължими суми след изтичането на сроковете за плащане по тези Общи условия; (б) посочване на неверен адрес за получаване на фактури; (в) използване на неодобрени крайни устройства; (г) съществено или системно нарушение на Общите условия.

60. Потребителят има право да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението общи условия. Това си право Потребителя може да използва, когато в едномесечен срок от уведомяването на Доставчика за настъпили изменения в общите условия, писмено го уведоми за своето несъгласие.

61. Комисията може да определи начина и формата на предизвестие по ал.2 (от ЗЕС чл.230)

62. Доставчикът може да промени Общите условия по своя инициатива или по предложение на Потребителите.

63. Общите условия или измененията по тях се публикуват от Доставчика на интернет страницата [http:// www.elhovo.tv](http://www.elhovo.tv) и се представят на видно място в касите .

64. За измененията в общите условия Доставчикът е длъжен да уведоми потребителя по сключен договор в 7-дневен срок от настъпването на това обстоятелство на посочен от него телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция.

65. Споровете между Потребителите и Доставчика се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

66. Доставчикът прави Общите условия публични за Потребителите. Потребителят при сключване на договор се запознава с общите условия и писмено декларира, че се е запознал и ги приема т.е се е съгласил с тях съгласно чл.16 ал.1 от ЗЗД.

67 По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

68. Тези Общи условия се прилагат съответно и за взаимоотношенията между Доставчик и Потребителите на услугите, които осъществяват достъп до мрежата на Доставчика или по друг начин използват мрежата на Доставчика.

„ВИЖЪН НЕТ 2017“ ЕООД

Адрес на управление :

Гр. Бургас п.к. 8000

Област Бургас община Бургас

Ул. „Оборище“ № 96

Адрес на кореспонденция :

Гр. Елхово п.к. 8700

Ул. "Индже войвода" № 2

ЕИК 204579988

Тел. 0478/ 82222 ; 0478/ 83388

visionnet@abv.bg