

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на „Випнет Трейд“ ЕООД за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на Република България

### 1. РАЗДЕЛ I

#### Предмет и общи положения

- 1.1. С тези Общи условия на договора между „ВИПНЕТ ТРЕЙД“ ЕООД, със седалище и адрес на управление: гр. Перник, ул. „Софийско шосе“ №58, вписано в Търговския регистър с ЕИК 205327673, ДДС № BG205327673, наричано по-долу „ОПЕРАТОР“, и неговите крайни потребители, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ“ се уреждат условията и реда за предоставяне на обществени електронни съобщения – УСЛУГИ за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни УСЛУГИ чрез нея на територията на Република България, наричана по-нататък „МРЕЖАТА“.
- 1.2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.
- 1.3. ПОТРЕБИТЕЛИ на УСЛУГИТЕ могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

### 2. РАЗДЕЛ II

#### УСЛУГИ, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

- 2.1. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА следните УСЛУГИ, наричани по-долу за краткост УСЛУГИТЕ:
  - 2.1.1. достъп до Интернет в реално време чрез локални частни мрежи (LAN), виртуални частни мрежи (VPN) или друга директна свързаност;
  - 2.1.2. IP адресно пространство, DNS и всички други УСЛУГИ и информация, необходими за конфигурацията и интеграцията на компютъра на ПОТРЕБИТЕЛЯ в Интернет;
  - 2.1.3. пренос на данни на основата на TCP/IP протоколи в рамките на МРЕЖАТА и/или извън нея.
  - 2.1.4. Цифрова телевизия по технология IPTV.
  - 2.1.5. Цифрова телевизия по технология SATV.

### 3. РАЗДЕЛ III

#### Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на УСЛУГИ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- 3.1. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ влиза в сила в срок 7 /седем/ календарни дни от датата на подписването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯ не е заявил изрично писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.
- 3.2. ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да откаже да сключи индивидуален договор с ПОТРЕБИТЕЛ, който не е заявил писмено изрично съгласие договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай, че съгласно условията на договора ОПЕРАТОРЪТ предоставя крайно устройство и/или друго оборудване.
- 3.3. В определения 7-дневен срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки, като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в търговски обект на ОПЕРАТОРА.
- 3.4. Неразделна част от договора са „ОПИСАНИЕ НА УСЛУГИТЕ предоставяни от ВИПНЕТ“ (ОПИСАНИЕ НА УСЛУГИТЕ), „ЗАЯВКА ЗА ИЗБОР НА УСЛУГИ“ (ЗАЯВКА), както и „ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ“.
- 3.5. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция и други.
- 3.6. УСЛУГИТЕ, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, минималния срок за ползване на УСЛУГИТЕ, цените и начинът им на заплащане се дефинират в ОПИСАНИЕ НА УСЛУГИТЕ.
- 3.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ избира УСЛУГИТЕ, които желае да ползва в надлежно попълнена ЗАЯВКА, като приема да ги ползва по реда и условията уредени в договора, ОПИСАНИЕТО НА УСЛУГИТЕ и настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ.
- 3.8. Подписването на договора означава, че страните са запознати и приемат Общите условия, валидни към момента на неговото подписване.
- 3.9. След установяване на техническа възможност ОПЕРАТОРЪТ осъществява първоначално свързване към МРЕЖАТА на ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок до 7 дни след подписване на индивидуалния договор.
- 3.10. Достъпът до УСЛУГИТЕ се осигурява след заплащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на цената за свързване и месечната абонаментна цена за първия месец, през който ще се ползват УСЛУГИТЕ.
- 3.11. Началото на използване на УСЛУГИТЕ се счита датата на ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.
- 3.12. Цената за свързване включва едно абонатно отклонение. Всяко следващо отклонение се заплаща съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

### 4. РАЗДЕЛ IV

#### Права на ОПЕРАТОРА

ОПЕРАТОРЪТ има право:

- 4.1. Да спира предоставянето на УСЛУГИТЕ, да изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА, да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 7.2 и 7.3. незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява на място от технически екип на ОПЕРАТОРА, като за целта се съставя и подписва двустранен констативен протокол. При отказ на нарушителя да подпише протокола, същият се удостоверява с подписите на двама души - свидетели.
- 4.2. Да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия.
- 4.3. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛЯ информация за използваните хардуер и софтуер, непосредствено свързани с ефективното осигуряване на УСЛУГАТА, като използва тази информация единствено за собствени нужди и не я предоставя на трети лица без писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 4.4. Да спре предоставянето на УСЛУГИТЕ частично или изцяло в съответствие с настоящите Общи условия, в случай на
  - 4.5.1 Неплащане на дължимите месечни суми от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
  - 4.5.2 Нарушение на някоя от клаузите на договора и/или на настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ;
  - 4.5.3 Неизпълнение на задълженията по договора и/или на настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ.Това не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от поетите по договора задължения и такси. Предоставянето на услугите се възстановява при отстраняване на всички нарушения.
- 4.5. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя УСЛУГАТА с параметри, в отклонение от тяхната спецификация, като не носи отговорност за щети, причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато отклоненията се дължат на причини извън неговата мрежа и съоръжения.
- 4.6. ОПЕРАТОРЪТ може да спира временно предоставянето на УСЛУГАТА без предварително предупреждение в случаи на:
  - 4.6.1 Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на УСЛУГАТА или аварийни ремонтни дейности;

- 4.6.2 Повреди и смущения в линиите и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа;
- 4.6.3 При ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на технически средства и крайни устройства, които не отговарят на изискванията, определени в нормативните документи и/или при неползване на УСЛУГАТА по предназначение;
- 4.6.4 При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
- 4.6.5 Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва УСЛУГАТА по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на ОПЕРАТОРА или им причинява щети;
- 4.6.6 Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва УСЛУГАТА за повече работни станции от броя посочен в договора;
- 4.6.7 Когато е налице невъзможност за използване на Интернет мрежата или нейни маршрути и ресурси, които се намират извън мрежата на ОПЕРАТОРА;
- 4.6.8 При нарушение на задълженията от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 4.7. Да демонтира предоставеното оборудване и да прекрати договора в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ забави с повече от 10 дни дължимото заплащане или при съответна забава на други дължими плащания, в съответствие с настоящите Общи условия.
- 4.8. ОПЕРАТОРЪТ има право да получава в срок дължимите плащания по цените за свързване към МРЕЖАТА, месечните абонаментни цени, определените цени за други УСЛУГИ и предвидените в настоящите Общи условия неустойки за забавени плащания.
- 4.9. ОПЕРАТОРЪТ има право да получи достъп, след предварително уведомяване, до всички части на МРЕЖАТА, вкл. абонатните контакти с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА.
- 4.10. ОПЕРАТОРЪТ има право да предупреди ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаите, когато е констатирано нарушение на договорните отношения, като го покани да преустанови незабавно нарушението и му даде подходящ срок за възстановяване на загубите и нанесените щети.
- 4.11. ОПЕРАТОРЪТ има право да продава или отдава под наем оборудването, необходимо за ползването на УСЛУГИТЕ, като за целта се изготвя двустранно подписан ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ.
- 4.12. ВИПНЕТ си запазва правото на собственост върху цялото отгладено под наем оборудване, описано в ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ.

## 5. РАЗДЕЛ V

### Задължения на ОПЕРАТОРА

ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

- 5.1. Да извършва далекосъобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБългария стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитна съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:
  - 5.1.1. Безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
  - 5.1.2. Качеството на услугите.
- 5.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 5.1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:
  - 5.2.1. Да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
  - 5.2.2. Да използва далекосъобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
  - 5.2.3. Да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;
  - 5.2.4. Да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства
- 5.3. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.
- 5.4. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез публикуване на страницата си в Интернет за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата 2 дни преди ефективното ѝ прекъсване.
- 5.5. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи.
- 5.6. Да оповести адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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.
- 5.7. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните УСЛУГИ.
- 5.8. Да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 /шест/ месеца и да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания.
- 5.9. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им.
- 5.10. Да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.
- 5.11. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да предоставя при поискване от ПОТРЕБИТЕЛЯ статистически данни за използвания капацитет и за възникнали и отстранени проблеми в процеса на работа само за отчетния месец. След заплащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на месечна абонаментна цена за нов период, ОПЕРАТОРА не предоставя справки за минали календарни месеци.
- 5.12. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да поддържа системата за достъп до МРЕЖАТА, в това число до LAN ресурсите и до Интернет през цялото договорено време, като взема всички необходими мерки за незабавното отстраняване на възникнали проблеми.
- 5.13. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да започне работа по отстраняване на повредите незабавно след отпадане на причините, предизвикали повредите и да приведе МРЕЖАТА в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок.
- 5.14. ОПЕРАТОРЪТ се задължава предварително писмено да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ при искане за достъп до негови помещения.
- 5.15. Повреди по вина на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се отстраняват за тяхна сметка.
- 5.16. При посещения в имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ служителите на ОПЕРАТОРА са длъжни да се легитимират със служебна карта.
- 5.17. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да предоставя услугата с уговореното качество.
- 5.18. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да предоставя услугата единствено в рамките на покритието на мрежата си, с изключение на случаите, когато изрично е уговорено друго.
- 5.19. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да отстранява възникналите неизправности, не по-късно от 72 часа от подаването на заявка от ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 5.20. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да записва и пази в регистър (Трабъл Тикет Система) всички оплаквания на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и последвалата комуникация и предприетите действия за отстраняването на аварията за период от 6 месеца.
- 5.21. ОПЕРАТОРЪТ НЕ носи отговорност за повреди и спираня на услугата при ФОРС МАЖОРНИ обстоятелства (природни бедствия - бури, урагани, земетресения, пожари, наводнения; незаконни посегателства върху техниката и/или оборудването на ОПЕРАТОРЪТ; кражби на кабели и/или оборудване на ОПЕРАТОРЪТ; спиране на електрозахранването на оборудването, необходимо за правилното функциониране на кабелната мрежа на ОПЕРАТОРЪТ по независещи от ОПЕРАТОРЪТ причини).
- 5.22. ОПЕРАТОРЪТ НЕ носи отговорност за повреди, възникнали в следствие на неправилна употреба на STB, телевизионния приемник, компютъра и/или друго устройство

собственост или предоставени за ползване на Потребителя.

- 5.23. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да изпълнява добросъвестно всички свои задължения по договора, по всички приложения към него и по настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ.
- 5.24. Да предоставя услуги на всички потребители при условията на равнопоставеност.
- 5.25. Да не създава предимства за отделни потребители или група от тях по отношение на една и съща услуга.
- 5.26. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги.
- 5.27. Гарантиране на достъп до отворен интернет
  - 5.24.1 ОПЕРАТОРЪТ третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.
  - 5.24.2 Дейността на ОПЕРАТОРА е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.
  - 5.24.3 Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености и други.
  - 5.24.4 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 потребителя допълнителни услуги. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.
  - 5.24.5 ОПЕРАТОРЪТ изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания ОПЕРАТОРЪТ извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.
  - 5.24.6 ОПЕРАТОРЪТ третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, ОПЕРАТОРЪТ може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.
  - 5.24.7 ОПЕРАТОРЪТ няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число – да блокира, забавя, променя, ограничавя, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон, с цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.
  - 5.24.8 Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.
  - 5.24.9 ОПЕРАТОРЪТ 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, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.
  - 5.24.10 При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от ОПЕРАТОРА обстоятелства.

## 6. РАЗДЕЛ VI

### Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

- 6.1. Да получават УСЛУГИТЕ по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните.
- 6.2. Да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 5.6 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на УСЛУГИТЕ.
- 6.3. Да искат информация и справки съгласно т. 5.7 от тези Общи условия относно ползването на УСЛУГИТЕ, предоставяни от ОПЕРАТОРА.
- 6.4. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 5.9 от тези Общи условия.
- 6.5. Да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и УСЛУГИТЕ, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА.
- 6.6. Да получава съдействие от ОПЕРАТОРА за правилно и ефективно ползване на УСЛУГАТА, включително обслужване от дежурните оператори на хелпдеск за техническа поддръжка и консултации по телефон, в рамките на установеното работно време.
- 6.7. Да иска прекратяване ползването на УСЛУГАТА с подаване на едномесечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА.
- 6.8. Да иска промяна на типа на ползваната услуга с подаване на ЗАЯВКА до ОПЕРАТОРА.
- 6.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получава от ОПЕРАТОРА при поискване, статистически данни за използвания от него капацитет и за възникнали и отстранени проблеми в процеса на работа само за текущия отчетен месец.
- 6.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да бъде свързан към МРЕЖАТА при условията и сроковете на подписания между него и ОПЕРАТОРА договор.
- 6.11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право, но не е задължен, да предплаща месечната абонаментна цена за период по-дълъг от един месец. Инициативата за предплащане на няколко месечни абонаментни цени може да бъде само на ПОТРЕБИТЕЛЯ. ОПЕРАТОРЪТ не може да изисква предплащане на няколко абонаментни цени, освен в случаите, когато предлага на ПОТРЕБИТЕЛЯ ползването на промоционални пакети.
- 6.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изисква цялостно и качествено изпълнение на договора и настоящите Общи условия от ОПЕРАТОРА, в рамките на техническите възможности на ОПЕРАТОРА.
- 6.13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ избира услугата, която желае да му бъде предоставена, в съответствие с ОПИСНИЕ НА УСЛУГИТЕ.
- 6.14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да закупи или наеме необходимото за получаването на УСЛУГАТА крайно клиентско оборудване, като това се отбелязва във взаимен „ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ“ подписан от двете страни.
- 6.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изисква уговореното качество на услугата, предоставяна от ОПЕРАТОРА.
- 6.16. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да ползва всички допълнителни към основната услуги, които му се предлагат, безплатно или срещу заплащане в зависимост от условията на конкретната допълнителна услуга.

**6.17.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да използва предоставената му услуга, както сметне за добре в рамките на правата, предоставени му от ОПЕРАТОРА и в съответствие с действащото в Р България законодателство.

**6.18.** При неспазването на срока от т. 5.19, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска, а ОПЕРАТОРЪТ се задължава да му изплати компенсация в размер на 1/30 от месечната му такса за всеки започнат нов 24 часов период до отстраняването на аварията и пълното възстановяване на всички услуги. Заявките за получаване на компенсация се депозират писмено от ПОТРЕБИТЕЛЯ пред ОПЕРАТОРА в 3-дневен срок след края на работния месец, през който е констатирано нарушено качество. ОПЕРАТОРЪТ се задължава при основателност на претенцията да приспадне сумата по компенсацията от следващото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ или да му я изплати в брой срещу разписка при неналичие на следващо задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

## 7. РАЗДЕЛ VII

### Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

- 7.1.** В предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА.
- 7.2.** Да не преотдават УСЛУГИТЕ на трети лица.
- 7.3.** Да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА.
- 7.4.** Да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите УСЛУГИ и изпълнение на изискванията по т.7.2. и т.7.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица.
- 7.5.** Да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.)
- 7.6.** Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА.
- 7.7.** Да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на УСЛУГИТЕ.
- 7.8.** Да уведомяват писмено в срок до 7 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т.16.1.2 от тези Общи условия.
- 7.9.** Да не изместват комуникационно оборудване на ОПЕРАТОРА и да не допускат неоторизиран достъп до него или самоуправно отстраняване на повреди.
- 7.10.** Да съдействат на ОПЕРАТОРА при изпълнение на задълженията им по поддържане на услугата, отстраняване на технически повреди и др.
- 7.11.** Да не преотстъпват на трети лица свои права и задължения по настоящия договор без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА
- 7.12.** Да съхранява, опазва и върне на ОПЕРАТОРА в срок от 5 работни дни от прекратяването на договора, отдаденото под наем или предоставеното за временно ползване оборудване, собственост на ОПЕРАТОРА.
- 7.13.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да използва техническите средства осигуряващи му възможността да ползва УСЛУГИТЕ на ОПЕРАТОРА само според тяхното предназначение.
- 7.14.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага грижата на добър стопанин и да не предоставя под каквато и да е форма на трети лица, оборудване, предоставено му от ОПЕРАТОРА за временно ползване или под наем, без изричното съгласие на ОПЕРАТОРА.
- 7.15.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да ползва предоставеното му от ОПЕРАТОРА под наем или за временно ползване оборудване само в мрежата на ОПЕРАТОРА.
- 7.16.** При неправомерно ползване на УСЛУГАТА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за всички вреди, нанесени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неправомерно ползване. Неправомерно ползване е налице в следните неизчерпателно изброени случаи:
  - 7.16.1.** УСЛУГАТА не се използва по предназначението, което тя има, както е посочено;
  - 7.16.2.** УСЛУГАТА се ползва по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други ПОТРЕБИТЕЛИ на ОПЕРАТОРА или причинява тяхното увреждане;
  - 7.16.3.** УСЛУГАТА не се ползва в съответствие с действащото законодателство и не се спазват всички ограничения, въведени от компетентните държавни органи, отнасящи се до ползването ѝ.
- 7.17.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да отсрани за своя сметка повреди причинени по негова вина.
- 7.18.** Да не извършват действия, които биха могли да увредят репутацията на ОПЕРАТОРА и да пази доброто име на ОПЕРАТОРА и след прекратяване на ползване на УСЛУГАТА.
- 7.19.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не използва търговската марка на ОПЕРАТОРА или други търговски марки на дружества, свързани с ОПЕРАТОРА при никакви обстоятелства без изрично писмено съгласие на ОПЕРАТОРА.
- 7.20.** Да съхранява и опазва предоставеното терминално комуникационно оборудване - собственост на ОПЕРАТОРА с грижата на добър стопанин и да не го предоставя, под каквато и да е форма, на трети лица, без съгласието на ОПЕРАТОРА. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да използва техническите средства само съгласно тяхното предназначение.
- 7.21.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява ОПЕРАТОРА да може да използва добросъвестно за целите на предоставянето на УСЛУГАТА, поддържането на база данни и за други цели предоставената лична информация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като имена, адрес, ЕГН, номер на документ за самоличност и др.
- 7.22.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща в срок всички дължими цени. Цената за свързване и първоначалната месечна абонатна цена се заплащат изцяло при подписването на договора за включване. При констатиране на различия между договорените и реално ползваните УСЛУГИ, плащане се дължи за реално ползваните УСЛУГИ.
- 7.23.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да предостави на ОПЕРАТОРА достъп до свои помещения за изграждане, поддръжка и отстраняване на аварии, за извършване на профилактики или други действия по МРЕЖАТА в предварително съгласувано време.
- 7.24.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да съгласува с етажната собственост право на достъп на технически представител на ОПЕРАТОРА, както и право на инсталиране, преминаване и ползване на общите части на имота, за който се отнася ползваната услуга.
- 7.25.** С подписването на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава съгласието си ОПЕРАТОРА да има право на достъп до общи части на сградата, в която е разположен имота, включително слаботокова и коаксиална инфраструктура, с цел полагане на кабели и абонатни отклонения. ПОТРЕБИТЕЛЯТ урежда спорни въпроси със съсобствениците на идеални части от сградата сам и за своя сметка.
- 7.26.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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 Закона за задълженията и договорите.
- 7.27.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи пълна отговорност за съдържанието на информацията, разпространявана от него чрез Интернет и ресурса на LAN мрежата, съгласно българското и международното законодателство. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не нарушава работата на други потребители и системи в Интернет, както и да не използва предоставения му от ОПЕРАТОРА достъп до Интернет и LAN мрежата за незаконни цели.

- 7.28.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи пълната отговорност за изправността и правилната работа на оборудването си.
- 7.29.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да използва услугите, предмет на Закона за защита на авторското и сродните му права, само за домашно ползване, като няма право да излъчва публично, която и да е от телевизионните програми без изричното писмено съгласие на праводържателя.
- 7.30.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага грижата на добрия стопанин към предоставеното му от ОПЕРАТОРА оборудване.
- 7.31.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен всеки месец при заплащане на месечната си такса да покрива и всички направени разходи по кредитната си сметка, ако такава му е била открита, така че в началото на новия предплатен период балансът ѝ да бъде не по-малко от 0лв.
- 7.32.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен след изтичане срока на договора да върне цялото предоставено му за ползване оборудване на ОПЕРАТОРА описано в ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ в състояние, позволяващо последващо нормално използване по предназначение и добър търговски вид. В противен случай дължи неустойка в размер на стойността на оборудването, както е описана в ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ.

## **8. РАЗДЕЛ VIII**

### **Цени. Условия на заплащане на УСЛУГИТЕ**

- 8.1.** ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него УСЛУГИ, както следва:
- 8.1.1.** еднократна цена за активиране на УСЛУГИТЕ, за които е сключен договора ако такава е предвидена. Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА при сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му;
- 8.1.2.** месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до УСЛУГИТЕ, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- 8.1.3.** Месечна абонаментна цена за допълнителни опции към УСЛУГАТА.
- 8.2.** Цените за предоставяните УСЛУГИ се заплащат:
- 8.2.1.** В някои от офисите на ОПЕРАТОРА.
- 8.2.2.** По банков път по някои от разплащателните сметки на ОПЕРАТОРА При плащане на таксите по банков път, плащането се счита за извършено при уведомяване на ОПЕРАТОРА от ПОТРЕБИТЕЛЯ и от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.
- 8.2.3.** Чрез системата на Е-РАУ/ЕАСУРАУ България.
- 8.3.** Всички суми за предоставяне на УСЛУГИ се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно подписаната ЗАЯВКА към договора на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 8.4.** ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска издаването на данъчна фактура, като предостави необходими данни, с оглед издаването на редовна фактура.
- 8.5.** ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него УСЛУГИ. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува в уеб страницата на "ВИПНЕТ ТРЕЙД" ЕООД – [www.vipnet.bg](http://www.vipnet.bg), в срок от 7 дни преди датата на влизането ѝ в сила. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя УСЛУГИТЕ си.
- 8.6.** Плащането на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита за извършено на датата на постъпване на цялата сума в касите или по банковите сметки на ОПЕРАТОРА. Частични плащания не се считат за надлежно изпълнение на задълженията.
- 8.7.** Цената за активиране се заплаща в момента на подписване на договора, заедно с месечната абонаментна цена за ползваната УСЛУГА и цената за предоставяните допълнителни УСЛУГИ за първият месец, ако такива има.
- 8.8.** Първата месечна абонаментна цена се заплаща в пълен размер.
- 8.9.** Срокът за заплащане на задълженията по индивидуалния договор е датата на включването на КЛИЕНТА към мрежата, удостоверена с ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ. Ако тази дата не присъства в някой следващ месец, за краен срок за плащане се смята последното число на месеца.
- 8.10.** Цените могат да бъдат променяни от ОПЕРАТОРА едностранно при следните условия: ОПЕРАТОРЪТ своевременно уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за настъпилите промени, чрез публикуване на промените в Интернет страницата си поне 7 дни преди тяхното влизане в сила, като в този случай, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заяви прекратяване на ползването на услугата в срок до влизане в сила на промените. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпратил в горепосочения срок уведомление на ОПЕРАТОРА, че отхвърля промените, то промените влизат в сила автоматично след изтичането на този срок.
- 8.11.** За неплатените в срок задължения ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи законната лихва за всеки ден закъснение.
- 8.12.** За месеца на закриване на УСЛУГАТА, месечната абонаментна цена се определя според броя на дните, за които е ползвана услугата.
- 8.13.** Промяна в ползваната УСЛУГА при наличие на техническа възможност се извършва след подаване на ЗАЯВКА и заплащане на цените за извършване на промяната съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА.
- 8.14.** Месечната абонаментна цена, платима от ПОТРЕБИТЕЛЯ, важи само за посочения в договора трафик в рамките на един календарен месец.
- 8.15.** След изразходването на посочения в договора трафик или след изтичането на месеца, за който е платена месечната абонаментна цена, се преустановява достъпът на ПОТРЕБИТЕЛЯ до Интернет. За да се поднови този достъп е необходимо да се заплати нова месечна абонаментна цена. През този период (до изтичането на 10 дни от преустановяване на Интернет достъпа) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има достъп до ресурса на LAN мрежата.
- 8.16.** В случай, че в срок от 10 дни след преустановяване на достъпът на ПОТРЕБИТЕЛЯ до Интернет, не бъде заплатена нова месечна абонаментна цена, се преустановява достъпът на ПОТРЕБИТЕЛЯ и до ресурса на LAN мрежата и ПОТРЕБИТЕЛЯТ се изключва физически от МРЕЖАТА.
- 8.17.** При повторно включване на ПОТРЕБИТЕЛЯ към МРЕЖАТА се заплаща нова цена за свързване. При заплащането на нова месечна абонаментна цена ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава отново достъп до Интернет и ресурса на LAN мрежата, като от тази дата започва да тече нов отчетен период.
- 8.18.** В случай, че при изтичането на календарния месец, за който е платена месечна абонаментна цена, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изразходвал предплатения и заявен от него трафик, то неизразходваният до този момент трафик не се запазва за следващия период на ползване на УСЛУГИТЕ на МРЕЖАТА.
- 8.19.** ОПЕРАТОРЪТ, чрез свои упълномощени служители, може да предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ инкасиране на дължимите цени чрез посещение на имотите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. При плащане по този начин се издава квитанция, която служебно се допълва с касов бон от устройство с фискална памет още в деня на инкасиране на дължимите суми. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да получи касовия бон в касата на ОПЕРАТОРА или при следващо посещение на инкасиращия. В този случай плащането се счита за извършено в момента на инкасиране на сумите от упълномощените от ОПЕРАТОРА служители.
- 8.20.** Цената на услугата "Инкасиране на дължими цени" се обявява от ОПЕРАТОРА заедно с другите цени.

## **9. РАЗДЕЛ IX**

### **Продължаване и прекратяване на договора за УСЛУГИ**

- 9.1.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява да ползва и заплаща за УСЛУГАТА за срока уреден от индивидуалния договор между страните или за поне 1 месец, считано от датата на подписване на договора, в случай, че той е безсрочен.
- 9.2.** Всяка УСЛУГА се дефинира с минимален срок за ползване (МИНИМАЛЕН СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ) в ЗАЯВКАТА към договора. Минималния срок за ползване на

УСЛУГАТА започва да тече от датата на подписване на ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ.

**9.3.** В случай, че посочения срок на договора е по-кратък от МИНИМАЛНИЯ СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ на някоя от избраните в последната подписана ЗАЯВКА към договора услуги, срокът на договора автоматично се удължава до изтичане на минималния срок за ползване на тази услуга.

**9.4.** След изтичането на МИНИМАЛНИЯ СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ на услугата, прекратяването ѝ може да стане с едномесечно писмено предизвестие от всяка от страните.

**9.5.** Неподаването на такова предизвестие по т. 9.4 означава, че страните се съгласяват УСЛУГАТА да продължи да бъде доставяна по цените и условията, които са предвидени за същата УСЛУГА в ОПИСАНИЕ НА УСЛУГИТЕ с минимален срок за ползване от 1 (един) месец ако такива съществуват или се прекратяват автоматично до подписването на нова ЗАЯВКА, като в този случай ПОТРЕБИТЕЛЯ е задължен по своя инициатива да върне на ОПЕРАТОРА цялото предоставено му за ползване оборудване описано в ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ изрядно функциониращо и в добър търговски вид. В противен случай ПОТРЕБИТЕЛЯ дължи на ОПЕРАТОРА наем в размер на 1/10 (една десета) от стойността на оборудването описана в ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ за всеки започнат месец, до връщането на оборудването и заплаща пълната стойност на всяко оборудване върнато повредено, нефункциониращо и/или в недобър търговски вид.

**9.6.** След изтичането на срока на договора, той може да бъде прекратен с едномесечно писмено предизвестие от всяка от страните, при условие, че е изтекъл минималния срок за ползване на всяка една от услугите по договора описани в последно подписаната ЗАЯВКА.

**9.7.** При заявка от страна на клиента за промяна на някоя от услугите към такава с по-ниска цена преди изтичането на МИНИМАЛНИЯ СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ на услугата, той дължи на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на разликата между месечния абонамент на двете услуги за месеците до края на МИНИМАЛНИЯ СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ.

**9.8.** Всяка услуга може да бъде прекратена преди изтичане на МИНИМАЛНИЯ СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ в следните случаи:

**9.8.1.** По взаимно съгласие на страните.

**9.8.2.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ може едностранно да прекрати УСЛУГАТА във всеки един момент по време на първия месец от ползването ѝ, без да се дължат каквито и да е неустойки, от която и да е от страните по договора, при условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ върне на ОПЕРАТОРА цялото отдадено му под наем оборудване описано в ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ правилно функциониращо и в добър търговски вид, ако такова има.

**9.8.3.** Едностранно от страна на ОПЕРАТОРА при нарушение на договореностите в Общите условия, договора и/или приложенията към него. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение за всички преки и непосредствени вреди, нанесени от нарушаването на договореностите.

**9.8.4.** Едностранно от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ с едномесечно писмено предизвестие, като в този случай той дължи на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на всички месечни такси до изтичането на МИНИМАЛНИЯ СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ на всички УСЛУГИ, които ползва.

**9.8.5.** Във всички случаи на прекратяване договора, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне цялото наето му оборудване описано в ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ правилно функциониращо и в добър търговски вид, както и всяко друго предоставено му за ползване оборудване, ако има такова, в срок от 5 дни от края на договора. В противен случай ПОТРЕБИТЕЛЯ дължи на ОПЕРАТОРА наем в размер на 1/10 (една десета) от стойността на оборудването описана в ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ за всеки започнат месец, до връщането на оборудването и заплаща пълната стойност на всяко оборудване върнато повредено, нефункциониращо и/или в недобър търговски вид.

**9.8.6.** Едностранно, с 10-дневно предизвестие, от ОПЕРАТОРА в случай на неизпълнение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на задълженията описани в раздел VII от тези Общи условия;

**9.9.** Предоставянето на услугата може да бъде прекратено преди изтичане на срока на ползване на услугата, в следните случаи:

**9.9.1.** Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

**9.9.2.** Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

**9.9.3.** При смърт или поставяне под запрещение на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

**9.9.4.** При ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по този договор, считано от влизане в сила на съответното решение;

**9.9.5.** Незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия/отнемане на Лицензията;

**9.9.6.** Едностранно, без предизвестие, от страна на ОПЕРАТОРА, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не е отстранил нарушението на някое от задълженията си, след като е бил поканен да стори това или при повторно извършване на същото нарушение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

**9.10.** ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати договора едностранно и да преустанови предоставянето на достъп до УСЛУГИТЕ на МРЕЖАТА, в случай на груби нарушения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на предвидените в договора и в Общите условия задължения.

**9.11.** Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

**9.11.1.** Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.

**9.11.2.** Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

**9.11.3.** Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения, които стават неразделна част от подписания между тях договор.

**9.12.** Ако договорът между страните е бил прекратен, независимо от причините за прекратяването му и ПОТРЕБИТЕЛЯТ пожелае сключването на нов договор, то това става при условията и цените като за всеки нов потребител.

## 10. РАЗДЕЛ X

### Отговорност за неизпълнение

**10.1.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.

**10.2.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение от страна на ОПЕРАТОРА при неспазване на срока за включване и активиране на услугите, посочен в т.3.4 на РАЗДЕЛ III в размер на 1 /един/ % от предплатената от ПОТРЕБИТЕЛЯ инсталационна такса, за всеки просрочен ден.

**10.3.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 10.1, като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации в офиса на ОПЕРАТОРА, находящ се на адрес : гр.Перник, ул. "Стара планина" №26;

**10.4.** За всички случаи на неизпълнение на задълженията произтичащи от Общите условия и подписаните заявление и договор, страните носят отговорност в съответствие с действащото законодателство.

**10.5.** ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за:

**10.5.1.** Изправността и правилната работа на оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

**10.5.2.** Липса на умения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва УСЛУГАТА;

**10.5.3.** Претенции от трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ при и по повод ползване на УСЛУГАТА;

**10.5.4.** Щети и други вредносни резултати, предизвикани от лошо или некачествено поддържане или експлоатация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на техническите и програмни средства на ОПЕРАТОРА;

**10.5.5.** Повреди по съединителните линии или комутируемата телефонна мрежа на други далекосъобщителни мрежи, които правят невъзможно предоставянето на

УСЛУГАТА;

- 10.5.6** ОПЕРАТОРЪТ не отговаря за вреди причинени на трети лица при използване на УСЛУГАТА и световната УЕБ мрежа и мрежата на ОПЕРАТОРА от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и използването им за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез УСЛУГАТА, УЕБ пространството или мрежата на ОПЕРАТОРА.
- 10.6.** ОПЕРАТОРЪТ отговаря за причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ вреди, които са пряка и непосредствена последица от умисъл или груба небрежност.
- 10.7.** При спиране предоставянето на услугата, което продължава повече от 24 часа по причини, за които ОПЕРАТОРЪТ отговаря и има контрол върху тях, извън хипотезите на т.4.6, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплаща месечна абонаментна цена, пропорционално на времето, за което е било прекратено предоставянето на УСЛУГАТА.
- 10.8.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение на ОПЕРАТОРА, ако в резултат на негови действия са повредени технически устройства на ОПЕРАТОРА, довели до спиране на правилното функциониране на мрежата. Дължимото обезщетение е в размер на стойността на повредените технически средства.
- 10.9.** Надвзети суми за предоставяни УСЛУГИ се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.
- 10.10.** ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при повреди, възникнали в резултат от природни бедствия.
- 10.11.** ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и при възникване на извънредни обстоятелства, в резултат на които МРЕЖАТА е претърпяла повреди и ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да ползва частично или напълно УСЛУГИТЕ - предмет на настоящите Общи условия.
- 10.12.** ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, ако поради нарушения на работоспособността на програмно-техническите средства на други оператори на Интернет или на телекомуникационните връзки в и/или извън страната, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да ползва частично или напълно УСЛУГИТЕ - предмет на настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ.

## **11. РАЗДЕЛ XI**

### **Решаване на спорове**

- 11.1.** Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред Арбитражен орган или пред компетентния български съд.

## **12. РАЗДЕЛ XII**

### **Изменения и допълнения на Общите условия**

- 12.1.** ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови УСЛУГИ или по други причини.
- 12.2.** ОПЕРАТОРЪТ публикува на страницата си в Интернет Общите условия в 7-дневен срок след съгласуването или изменението им.
- 12.3.** ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя УСЛУГИТЕ, през целия период на действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.
- 12.4.** Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези Общи условия, като им даде 14-дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля Общите условия, същите се считат за приети.
- 12.5.** В случай на промяна, изменение и допълнение на Общите условия, извършена по установения ред и при неприемане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на новите, изменените и допълнените Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може едностранно да прекрати договора. Прекратяването се извършва по общия ред. Прекратяването не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението за плащане на дължими към ОПЕРАТОРА суми за ползване на УСЛУГИ.
- 12.6.** Страните могат да променят и допълват сключения между тях договор само при условията на писмено съгласие помежду им, което става неразделна част от договора.

## **12. РАЗДЕЛ XIII**

### **ФОРС МАЖОР**

- 13.1.** Страните не носят отговорност, ако неизпълнението на задълженията им се дължи на непреодолима сила, освен ако преди настъпването ѝ някоя от страните е изпаднала в забава.
- 13.2.** Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, уведомява незабавно другата страна за настъпването на възможните последици.
- 13.3.** Непреодолимата сила не е основание за освобождаване от отговорност, ако в момента на настъпването ѝ страната е нарушила свое задължение по договора.

## **13. РАЗДЕЛ XIV**

### **Приложим закон**

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

## **15. РАЗДЕЛ XV**

### **Определения**

По смисъла на тези Общи условия:

#### **15.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:**

- 15.1.1.** Извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;
- 15.1.2.** Причини, независещи от ОПЕРАТОРА – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.
- 15.2.** КРАЙНО УСТРОЙСТВО – устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.
- 15.3.** КАБЕЛНА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА /МРЕЖАТА/ - набор от електронно оборудване за приемане, предаване и пренос /преподаване/; кабелни трасета; носещи, свързващи, разделящи и други елементи, представляващи съвкупност от взаимно свързани възли, линии и съоръжения и явяващи се среда за пренос на данни, в това число достъп до Интернет в реално време и до локална мрежа (LAN), чрез директна свързаност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и за предоставяне на други УСЛУГИ.
- 15.4.** ПОТРЕБИТЕЛ – абонат на МРЕЖАТА може да бъде всяко физическо или юридическо лице.
- 15.5.** АБОНАТЕН КОНТАКТ – накрайник, монтиран върху кабел и намиращ се на територията на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ, който се свързва директно с оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 15.6.** IP адресно пространство – предоставен на ПОТРЕБИТЕЛЯ и администриран от ОПЕРАТОРА индивидуален интернет алокационен адрес (IP адрес), чрез който ПОТРЕБИТЕЛЯ се индивидуализира в интернет адресното пространство.
- 15.7.** DNS – (Domain Name System) система, чрез която се осъществява взаимовръзката между имената на интернет домейните и техните IP адреси.
- 15.8.** ПОТРЕБИТЕЛСКО ИМЕ – уникална комбинация от символи (букви, цифри и разрешени специални знаци), чрез която се идентифицира по уникален (единствен начин) ПОТРЕБИТЕЛЯ. Потребителското име се запазва за съответния ПОТРЕБИТЕЛ, като то може да бъде избрано и присвоено на него при условие, че не е присвоено

на друг ПОТРЕБИТЕЛ.

- 15.9.** ПАРОЛА ЗА ДОСТЪП - тайна комбинация от символи (букви, цифри и разрешени специални знаци), която се избира и въвежда от ПОТРЕБИТЕЛЯ, която му разрешава достъп за ползване на УСЛУГИТЕ в МРЕЖАТА.
- 15.10.** ЦЕНА ВКЛЮЧВАНЕ /ИНСТАЛАЦИОННА ЦЕНА/- това е цената, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща, за да се изгради един абонатен контакт с цел свързване и осигуряване достъп до УСЛУГИТЕ на мрежата. Обявената от ОПЕРАТОРА цена за свързване /инсталация/ се отнася за изграждане на един абонатен контакт.
- 15.11.** МЕСЕЧНА АБОНАМЕНТНА ЦЕНА - това е цената, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща за ползване на фиксираните в заявлението и договора вид и обем на УСЛУГИТЕ, за период от един календарен месец. Размерът на цената зависи от количеството данни (трафик) приети и предадени от ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез неговият IP адрес за период от един календарен месец. Размерът на цената не се намалява, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ за съответния календарен месец е потребил по-малко трафик от заявения от него в заявлението и договора.
- 15.12.** ТРАФИК - общото количество данни приети и предадени от ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез предоставеният му IP адрес в МРЕЖАТА за период от един календарен месец.

## 16. РАЗДЕЛ XVI

### Допълнителни условия

- 16.1.** В договора страните се идентифицират както следва:
- 16.1.1.** ОПЕРАТОР - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ и банкова сметка;
- 16.1.2.** ПОТРЕБИТЕЛ:
- а) физическо лице - с име и номер на документ за самоличност, ЕГН по документи за самоличност, постоянен адрес по документ за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);
  - б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява.
  - в) юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява.
- 16.2.** Всички предизвестия 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.
- 16.3.** Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.
- 16.4.** В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.
- 16.5.** В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

## 17. РАЗДЕЛ XVII

### УСЛУГА „Получаване на информация чрез SMS известия“ (за краткост „SMS известяване“ или услугата) на клиенти на фирмата.

По смисъла на настоящите Общи условия „Клиент“ на услугата е всеки абонат на фирмата, който е заявил желанието си да ползва услугата чрез попълване на изрично съгласие в ЗАЯВКА, приложение към индивидуалния му договор с ОПЕРАТОРА.

#### 17.1 Условия за предоставяне и ползване на услугата:

- 17.1.1.** Клиентът заявява еднократно своето изрично съгласие да ползва услугата пред фирмата, попълвайки своето желание в ЗАЯВКАТА.
- 17.1.2.** Клиентът носи пълна отговорност за коректността на подадената със ЗАЯВКАТА информация и декларация с подписа си, че предоставените от него данни са верни.
- 17.1.3.** Фирмата осигурява обслужване за уведомление на клиентите, регистрирани за ползване на услугата.
- 17.1.4.** SMS съобщенията са безплатни за клиента.
- 17.1.5.** Промяна на данните, предоставени от клиента с попълване на първоначалната ЗАЯВКА, може да се извърши с попълване на нова ЗАЯВКА.
- 17.1.6.** Клиентът по всяко време може да се откаже да ползва услугата с попълване на нова ЗАЯВКА, където заявява своето несъгласие.

#### 17.2. Други условия

- 17.2.1.** Фирмата своевременно предоставя на клиента информация за условията за ползване услугата и евентуалните промени в тях. В случай, че не е съгласен с промените, клиентът има право по всяко време да прекрати ползването на услугата с попълване на нова ЗАЯВКА, където заявява своето несъгласие.
- 17.2.2.** Фирмата не гарантира и не носи отговорност в случай, че телефонният оператор не осигури предаването или не предаде в срок SMS съобщението, както и в случаите, когато поради обстоятелства, независещи от фирмата (спирание на електрозахранване, повреда в оборудването на фирмата, земетресения и/или други бедствия и форсмажорни обстоятелства), SMS съобщенията не бъдат изпратени, съответно получени от клиента.
- 17.2.3.** Клиентът следва да се осведоми от своя мобилен оператор за възможността да получава SMS известия в чужбина. В случай, че посочената услуга не се осигурява от конкретния мобилен телефонен оператор, фирмата не носи отговорност за неполучените от клиента известия.
- 17.2.4.** Фирмата не носи отговорност за погрешно подадени от клиента GSM номера.
- 17.2.5.** Във всички случаи на неизвършване или некачествено извършване на услугата, независимо от причините за това, отговорността на фирмата се ограничава до размера на получената такса за услугата. Клиентът не може да претендира каквито и да е други щети, протпуснати ползи и други.

Настоящите Общи условия са приети с Решение на Общото събрание на съдружниците на “ВИПНЕТ ТРЕЙД” ЕООД и влизат в сила от 01.12.2018г.

Настоящите Общи условия са налични във всички офиси и представителства на фирма “ВИПНЕТ ТРЕЙД” ЕООД и са публикувани на уеб страницата на фирмата – [www.vipnet.bg](http://www.vipnet.bg)