

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. Адрес за връзка с ОПЕРАТОРА: ул. „Софийско шосе“ №58, 2300, гр. Перник, България; Телефони за връзка: 0700 89 0 10; 0898 505 294; Адрес на електронна поща: internet@vipnet.bg;
- 1.3. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.
- 1.4. 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.

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 всички приложения към него, анекси, както и „ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ“, удостоверяващ получаването на УСЛУГАТА от ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 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 индивидуалния договор и приложенията към него.
- 3.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава тези УСЛУГИ за достъп до интернет, за които е заплатил месечна такса. Ако желае да ползва някакви допълнителни услуги ги попълва надлежно в ЗАЯВКА, като приема да ползва всички услуги по реда и условията уредени в договора 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 3.12. Цената за свързване включва едно абонаментно 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:
 - 4.4.1. Неплащане на дължимите месечни суми от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
 - 4.4.2. Нарушение на някоя от клаузите на договора и/или на настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ;
 - 4.4.3. Неизпълнение на задълженията по договора и/или на настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯТова 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 спира временно предоставянето на УСЛУГАТА без предварително предупреждение в случаи на:
 - 4.5.1. Непланирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на УСЛУГАТА или аварийни ремонтни дейности;
 - 4.5.2. Повреди и смущения в линиите и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа;
 - 4.5.3. При ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на технически средства и крайни устройства, които не отговарят на изискванията, определени в нормативните документи и/или при ползване на УСЛУГАТА не по предназначение;
 - 4.5.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
 - 4.5.5. Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва УСЛУГАТА по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на ОПЕРАТОРА или им причинява щети;

4.5.6. Когато е налице невъзможност за използване на Интернет мрежата или нейни маршрути и ресурси, които се намират извън мрежата на ОПЕРАТОРА;

4.5.7. При нарушение на задълженията от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

- 4.6. 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. 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.
- 4.9. 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.

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 планирани профилактични прегледи, ремонти, развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата поне 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 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 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 за конкретния абонатен пост, за който е подадена заявка от потребителя в индивидуалния договор между страните.
- 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 спирания 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 крайно клиентско оборудване, компютър 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.

6. РАЗДЕЛ VI: Гарантиране на достъп до отворен интернет

- 6.1. Правилата и мерките за гарантиране на свободен достъп и отворен интернет са приложими към индивидуалните договори относно предоставянето на услугата – достъп до интернет, самостоятелно или като част от пакет с други електронно съобщителни услуги и в изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2015/2120, от 25.11.2015 г., за определяне на мерки, гарантиращи достъпа до отворен интернет.
- 6.2. Тези правила и мерки обвързват ВИПНЕТ в отношенията му с крайни потребители – физически или юридически лица, относно услугата достъп до интернет на основание

склучен индивидуален договор, при цитираните Общи условия, като всеки един заинтересуван потребител има право и би могъл да се позове и да препрати към тях по повод отношенията си с ВИПНЕТ.

- 6.3. ВИПНЕТ се задължава да изпълнява задълженията си по предоставяне на услугата, при спазване на настоящите правила и мерки и при стриктно спазване на всички нормативни изисквания относно управлението на трафика и поддържането на качеството на услугата.
- 6.4. Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от редица фактори:
 - 6.4.1. типа използвана технология на доставка, ясно отбелязан в индивидуалния договор на потребителя;
 - 6.4.2. вида на ползваното крайно устройство;
 - 6.4.3. натовареността на мрежата;
 - 6.4.4. едновременно ползване на услугата от няколко крайни устройства
 - 6.4.5. или комбинация от горните.
- 6.5. При предоставяне на услугата достъп до интернет, ОПЕРАТОРЪТ се задължава да третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпа или което е разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и използваните крайни устройства. Извън това ОПЕРАТОРЪТ, при спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и правото на ЕС, може да прилага разумни мерки за управление на трафика при спазване на принципите на прозрачност, недискриминационност, пропорционалност, съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015г. В тези мерки не ще се включва наблюдение на трафика и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.
- 6.6. 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.
- 6.7. ОПЕРАТОРЪТ няма да предприема мерки за управление на трафика, надхвърлящи посочените в т.6.5., изречение второ – разумни мерки, в това число – да блокира, да забавя, да променя, да ограничава, да влошава качеството, да упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги, с изключение на случаи, когато това е необходимо и докато трае необходимостта с цел
 - 6.7.1. спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и правото на ЕС, действащо на територията на Република България
 - 6.7.2. спазване на мерки, предвидени със закон;
 - 6.7.3. запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги;
 - 6.7.4. за предотвратяване на предстоящо преговаряне на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни преговаряния на мрежата.
- 6.8. Изброените, като изключения мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите – физически лица, съобразно приложимото право. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено, ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на посочените по-горе цели, но при спазване на разпоредбите на вътрешното законодателство, както и в съответствие с разпоредбите на правото на ЕС, в това число и с тези на Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Директива 2002/58/ЕО на Европейски парламент и на Съвета;
- 6.9. ВИПНЕТ има право свободно да предлага услуги, различни от услугата – достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на съдържанието, приложенията или услугите. Така изброените услуги не оказват влияние върху скоростите и качеството на услугата достъп до интернет.
- 6.10. ОПЕРАТОРЪТ извършва постоянно наблюдение на трафика и натоварването на МРЕЖАТА, чрез методи и оборудване не оказващи влияние на качеството и параметрите на получаваната от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуга.

7. РАЗДЕЛ VII: Отклонения от параметрите за качество на услугата:

- 7.1. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от вида на клиентския интерфейс за достъп, вида на ползваното устройство, натовареността на вътрешната мрежа на потребителя, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености и други параметри извън контрола на ОПЕРАТОРА и той не носи отговорност за тяхното въздействие върху параметрите на доставяната услуга.
- 7.2. С цел яснота и конкретика са дефинирани следните видове несъответствия (отклонения) съобразно изисквания на регулаторните органи:
 - 7.2.1. Краткотрайно отклонение на параметрите на качеството е такова отклонение, което е с продължителност до 24 часа в рамките на един отчетен период;
 - 7.2.2. Временно отклонение на параметрите на качеството е такова отклонение, което е с продължителност до 3 последователни дни в рамките на един отчетен период;
 - 7.2.3. Значително и непрекъснато отклонение на параметрите на качеството е такова отклонение, което е с продължителност до 2 последователни седмици в рамките на един отчетен период;
 - 7.2.4. Редовно повтарящо се отклонение на параметрите на качеството е повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период;
- 7.3. Всички сигнали за несъответствие и/или отклонение от параметрите за качество на получаваната услуга потребителят следва да подава първо към ОПЕРАТОРА, което ОПЕРАТОРА следва да запише в регистъра по т. 5.20. от настоящите общи условия.
- 7.4. Операторът има право след получаване на сигнал от потребителя да изпрати свой технически екип, който да извърши съответните измервания на параметрите на услугата като при установяване на каквото и да е отклонение е длъжен да вземе незабавни мерки за отстраняването им в най-кратък възможен срок съответно на настоящите общи условия.
- 7.5. Потребителят е длъжен да осигури достъп на техническия екип на оператора до адреса на ползване на услугата, както и до всяко оборудване на оператора, монтирано в рамките на имота, на който се ползва услугата или в общите части на сградата, в която се намира адреса в най-кратък срок след подаване на сигнала. В случай, че потребителят не осигури такъв достъп, Операторът ще счита, че сигналът е недействителен и няма реално отклонение.
- 7.6. Екипът на оператора прави необходимите измервания в присъствието на потребителя или на негов представител.
- 7.7. В случай, че се установи липса на отклонение от параметрите на услугата, операторът счита, че отклонението е било твърде краткотрайно или е отстранено.
- 7.8. В случай, че потребителят не е съгласен с резултата от измерването, извършено от екипа на оператора, той има право да поръча да бъде направено независимо измерване от компетентна независима страна в присъствието на представител на оператора като разноските по това измерване са изцяло за сметка на потребителя.
- 7.9. За начало на периода на отклонението ще бъдат считани датата и часа на подаване на сигнала от страна на Потребителя, освен в случаите, когато потребителят откаже достъп на техническия екип на оператора или осигури такъв повече от 2 часа след подаването на сигнала. В тези случаи за начало на периода на отклонението ще бъде зачетен моментът, в който е бил осигурен достъпа.
- 7.10. Във всички случаи констатирането на всяко отклонение, следва да бъде установено чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията /КРС/ в точката за достъп и интерфейса осигурени от ОПЕРАТОРА.
- 7.11. Всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие, че е изправна страна по сключения с ВИПНЕТ индивидуален договор, може да упражни правата си по

т.6. и т.7. от настоящите приложимите Общи условия и да развали едностранно и незапред същия договор, посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и посочените в индивидуалния договор скорости и други параметри за качество на услугата достъп до интернет, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на ВИПНЕТ.

- 7.12.** Всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие, че е изправна страна по сключения с ВИПНЕТ индивидуален договор има право да получи еднократно обезщетение под формата на еднократно намаляване на цената, дължима за следващ отчетен период в следния размер:
- 7.12.1.** При значително и непрекъснато отклонение на параметрите на качеството – потребителят има право на еднократно обезщетение в пълен размер на заплатената месечна такса за този отчетен период.
- 7.12.2.** При редовно повтаряща се невъзможност за достигане на минималната скорост – потребителят има право на еднократно обезщетение в пълен размер на заплатената месечна такса за този отчетен период.
- 7.12.3.** При друго редовно повтарящо се отклонение - потребителят има право на еднократно обезщетение в размер на 1/20 от заплатената месечна такса за този отчетен период за всеки ден, през който е било наблюдавано това отклонение.
- 7.12.4.** При временно отклонение - потребителят има право на еднократно обезщетение в размер на 1/30 от заплатената месечна такса за този отчетен период за всеки ден, през който е било наблюдавано това отклонение.
- 7.13.** 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.
- 7.14.** Всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие, че е изправна страна по сключения с ВИПНЕТ индивидуален договор има право да подаде жалба/оплакване до компетентните държавни органи или друга компетентна институция, при всеки случай, в който смята, че оператора по някакъв начин е ограничил или нарушил някое негово право или не е спазил някое свое задължение по договора, приложимите общи условия или законите и подзаконовите нормативни актове на Р България или ЕС.

8. РАЗДЕЛ VIII: Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

- 8.1.** Да получават УСЛУГИТЕ по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и индивидуалния договор, подписан между страните.
- 8.2.** Да уведомяват ОПЕРАТОРА по начините, указани в тези Общи условия и в договора между страните, за проблеми, свързани с ползването на УСЛУГИТЕ.
- 8.3.** Да получават информация и справки относно ползването на УСЛУГИТЕ, предоставяни от ОПЕРАТОРА.
- 8.4.** Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 5.9 от тези Общи условия.
- 8.5.** 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.
- 8.6.** Да получават 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.
- 8.7.** Да искат прекратяване ползването на УСЛУГАТА с подаване на едномесечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА.
- 8.8.** Да искат промяна на типа на ползваната услуга с подаване на ЗАЯВКА до ОПЕРАТОРА.
- 8.9.** Да получават от ОПЕРАТОРА при поискване, статистически данни за използвания от него капацитет и за възникнали и отстранени проблеми в процеса на работа за текущия отчетен месец.
- 8.10.** Да бъдат присъединени към МРЕЖАТА при условията и сроковете на подписания между тях и ОПЕРАТОРА договор. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право, но не са задължени, да предплащат 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.
- 8.11.** Да изискват цялостно и качествено изпълнение на договора и настоящите Общи условия от ОПЕРАТОРА, в рамките на техническите възможности на ОПЕРАТОРА.
- 8.12.** Да избрат услуга, която желаят да им бъде предоставена, в съответствие с предложените от ОПЕРАТОРА УСЛУГИ в ДОГОВОРА.
- 8.13.** Да използват свое собствено крайно клиентско оборудване, както и да закупят или наемат такова от ОПЕРАТОРА или от трета страна.
- 8.14.** Да изискват уговореното качество на услугата, предоставяна от ОПЕРАТОРА съгласно договора и настоящите общи условия.
- 8.15.** Да ползват всички допълнителни към основната услуги, които им се предлагат, безплатно или срещу заплащане в зависимост от условията на конкретната допълнителна услуга.
- 8.16.** Да използват предоставената им услуга, както сметне за добре в рамките на правата, предоставени му от ОПЕРАТОРА и в съответствие с действащото в Р България и ЕС законодателство.
- 8.17.** Да получават обезщетения и компенсации от ОПЕРАТОРА съгласно договора и настоящите общи условия. Заявките за получаване на компенсация се депозират писмено от ПОТРЕБИТЕЛЯ пред ОПЕРАТОРА в срок до 7-календарни дни след края на отчетния период, през който е констатирано нарушението. 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.

9. РАЗДЕЛ IX: Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

- 9.1.** В предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си, както и до общите му части с цел изграждане, поддръжане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА.
- 9.2.** Да не преотдават УСЛУГИТЕ на трети лица.
- 9.3.** Да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА.
- 9.4.** Да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите УСЛУГИ и изпълнение на изискванията на договора и настоящите общи условия. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица.
- 9.5.** 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.).
- 9.6.** Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА.
- 9.7.** Да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на УСЛУГИТЕ.

- 9.8.** Да уведомяват писмено в срок до 7 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по договора и тези Общи условия.
- 9.9.** Да не изместват комуникационно оборудване на ОПЕРАТОРА и да не допускат неоторизиран достъп до него или самоуправно отстраняване на повреди.
- 9.10.** Да съдействат на ОПЕРАТОРА при изпълнение на задълженията му по поддържане на услугата, отстраняване на технически повреди и др.
- 9.11.** Да не прехотстват на трети лица свои права и задължения по договора без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА
- 9.12.** Да съхранява, опазва и върне на ОПЕРАТОРА в срок до 5 работни дни от прекратяването на договора, отдаденото под наем или предоставеното за временно ползване оборудване, собственост на ОПЕРАТОРА.
- 9.13.** Да използват техническите средства осигуряващи му възможността да ползва УСЛУГИТЕ на ОПЕРАТОРА само според тяхното предназначение.
- 9.14.** Да полагат грижата на добри стопани и да не предоставят 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.
- 9.15.** Да ползват предоставеното им от ОПЕРАТОРА под наем или за временно ползване оборудване само в мрежата на ОПЕРАТОРА.
- 9.16.** При неправомерно ползване на УСЛУГАТА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за всички вреди, нанесени на ОПЕРАТОРА, които са пряка, непосредствена или косвена последица от неправомерно ползване. Неправомерно ползване е налице в следните неизчерпателно изброени случаи:
- 9.16.1.** УСЛУГАТА не се използва по предназначението, което тя има, както е посочено;
- 9.16.2.** УСЛУГАТА се ползва по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други ПОТРЕБИТЕЛИ на ОПЕРАТОРА или причинява тяхното увреждане;
- 9.16.3.** 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.
- 9.17.** Да отстранят за своя сметка повреди причинени по тяхна вина волно или неволно.
- 9.18.** 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.
- 9.19.** Да не използват търговската марка на ОПЕРАТОРА или други търговски марки на дружества, свързани с ОПЕРАТОРА при никакви обстоятелства без изрично писмено съгласие на ОПЕРАТОРА.
- 9.20.** Да съхраняват и опазват предоставеното терминално комуникационно оборудване - собственост на ОПЕРАТОРА с грижата на добър стопанин и да не го предоставят, под каквато и да е форма, на трети лица, без съгласието на ОПЕРАТОРА.
- 9.21.** Да използват техническите средства само съгласно тяхното предназначение.
- 9.22.** Да заплащат в срок всички дължими цени. Цената за свързване и първоначалната месечна абонаментна 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.
- 9.23.** Да съгласуват 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. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дават 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. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ уреждат спорни въпроси със съсобствениците на идеални части от сградата сами и за своя сметка.
- 9.24.** 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.
- 9.25.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят пълна отговорност за съдържанието на информацията, разпространявана от тях или от трети лица, на които са предоставили достъп до УСЛУГАТА чрез Интернет и ресурса на LAN мрежата, съгласно българското и международното законодателство.
- 9.26.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не нарушават работата на други потребители и системи в Интернет, както и да не използват предоставения им от ОПЕРАТОРА достъп до Интернет и LAN мрежата за незаконни цели.
- 9.27.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят пълната отговорност за изправността и правилната работа на оборудването си.
- 9.28.** 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.

10. РАЗДЕЛ X: Цени. Условия на заплащане на УСЛУГИТЕ

- 10.1.** ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него УСЛУГИ, както следва:
- 10.1.1.** 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;
- 10.1.2.** Месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до УСЛУГИТЕ, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- 10.1.3.** Месечна абонаментна цена за допълнителни опции към УСЛУГАТА.
- 10.2.** Цените за предоставените УСЛУГИ се заплащат:
- 10.2.1.** В някои от офисите/касете на ОПЕРАТОРА.
- 10.2.2.** По банков път по някоя 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.
- 10.2.3.** Чрез системата на E-PAY/EASYPAY/FASTPAY България.
- 10.2.4.** ОПЕРАТОРЪТ, чрез свои упълномощени служители, може да предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ инкасиране на дължимите цени чрез посещения на имотите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. В този случай плащането се счита за извършено в момента на инкасиране на сумите от упълномощените от ОПЕРАТОРА служители.
- 10.3.** Всички суми за предоставяне на УСЛУГИ се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно подписания договор.
- 10.4.** ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.
- 10.5.** 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 "ВИШНЕТ ТРЕЙД" ЕООД – 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.
- 10.6.** Плащането на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита за извършено на датата на постъпване на цялата сума в касете или по банковите сметки на ОПЕРАТОРА. Частични плащания не се считат за надлежно изпълнение на задълженията.
- 10.7.** Цената за активиране се заплаща в момента на подписване на договора, заедно с месечната абонаментна цена за ползваната УСЛУГА и цената за предоставените

допълнителни УСЛУГИ за първият месец, ако такива има.

- 10.8. Първата месечна абонаментна такса се заплаща в пълен размер.
- 10.9. Сроктът 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.
- 10.10. 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.
- 10.11. За неплатените в срок задължения ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи законната лихва за всеки ден закъснение.
- 10.12. За месеца на закриване на УСЛУГАТА, месечната абонаментна цена се определя пропорционално според броя на дните, за които е ползвана услугата.
- 10.13. 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.
- 10.14. Услугите предлагани от ОПЕРАТОРА са предплатени и със срок на отчитане един месец, като отчитането става „от дата до дата“, като ако някоя дата не присъства в някой следващ календарен месец, за краен срок се смята последното число на месеца.
- 10.15. След изтичането на отчетния период, за който е предплатена месечната абонаментна цена, се преустановява достъпът на ПОТРЕБИТЕЛЯ до Интернет. За да се поднови този достъп е необходимо да се заплати нова месечна абонаментна такса.
- 10.16. При заплащането на нова месечна абонаментна цена ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава отново достъп до Интернет, като от тази дата започва да тече нов отчетен период.
- 10.17. В случай, че в срок от 10 дни след преустановяване на достъпът на ПОТРЕБИТЕЛЯ до Интернет, не бъде заплатена нова месечна абонаментна цена, Операторът може да предприеме действия за физическо изключване на абонатното отклонение на ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА.
- 10.18. При повторно включване на ПОТРЕБИТЕЛЯ към МРЕЖАТА се заплаща нова цена за свързване или цена за възстановяване ако такива са предвидени по договор.

11. РАЗДЕЛ XI: Продължаване и прекратяване на договора за УСЛУГИ

- 11.1. 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.
- 11.2. Всяка УСЛУГА може да се дефинира с минимален срок за ползване (МИНИМАЛЕН СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ) в договора. В случай, че такъв не е изрично дефиниран се счита, че Минималния срок за ползване на УСЛУГАТА е равен на един месец. Минималния срок за ползване на УСЛУГАТА започва да тече от датата на подписване на ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ.
- 11.3. 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.
- 11.4. След изтичането на МИНИМАЛНИЯ СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ на услугата, прекратяването ѝ може да стане с едномесечно писмено предизвестие от всяка от страните.
- 11.5. Неподаването на такова предизвестие означава, че страните се съгласяват УСЛУГАТА да продължи да бъде доставяна по цените и условията, които са предвидени за същата УСЛУГА с минимален срок за ползване от 1 (един) месец ако такива съществуват или се прекратяват автоматично до подписването на нов договор.
- 11.6. След изтичането на срока на договора, той може да бъде прекратен по взаимно съгласие на страните или 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 подписаното приложение или анекс.
- 11.7. 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.
- 11.8. Всяка услуга може да бъде прекратена преди изтичане на МИНИМАЛНИЯ СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ в следните случаи:
 - 11.8.1. По взаимно съгласие на страните.
 - 11.8.2. 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 функциониращи и в добър търговски вид, ако такава има.
 - 11.8.3. 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.
 - 11.8.4. Едностранно от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ с едномесечно писмено предизвестие, като в този случай той дължи на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на месечните такси до изтичането на МИНИМАЛНИЯ СРОК ЗА ПОЛЗВАНЕ на всички УСЛУГИ, които желае да прекрати.
 - 11.8.5. 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;
- 11.9. Във всички случаи на прекратяване на някоя услуга, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне цялото предоставено или наето му за ползването на тази услуга оборудване описано в ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛНИЯ ПРОТОКОЛ правилно функциониращо и в добър търговски вид, както и всяко друго предоставено му за ползване оборудване, ако има такава, в срок от 5 дни от края на договора. В противен случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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.
- 11.10. Предоставянето на услугата може да бъде прекратено преди изтичане на срока на ползване на услугата, в следните случаи:
 - 11.10.1. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
 - 11.10.2. Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;
 - 11.10.3. При смърт или поставяне под запрещение на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
 - 11.10.4. При ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по този договор, считано от влизане в сила на съответното решение;
 - 11.10.5. Незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия/отнемане на Лицензията;
 - 11.10.6. 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.

- 11.10.7.** 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.
- 11.11.** Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:
- 11.11.1.** Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.
- 11.11.2.** 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.
- 11.11.3.** Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения, които стават неразделна част от подписания между тях договор.
- 11.11.4.** 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, при условие, че са били заплатени всички обезщетения и неустойки по предходния договор ако такива е имало.

12. РАЗДЕЛ XII: Отговорност за неизпълнение

- 12.1.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.
- 12.2.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение от страна на ОПЕРАТОРА при неспазване на срока за включване и активиране на услугите, посочен в договора или настоящите общи условия в размер на 1 /един/ % от предплатената от ПОТРЕБИТЕЛЯ инсталационна такса, за всеки просрочен ден.
- 12.3.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правата си по т. 12.1, като подават до ОПЕРАТОРА писмени жалби и рекламации в офис на ОПЕРАТОРА или по някой от другите обявени от ОПЕРАТОРА начини за връзка в регламентирания в договора и настоящите общи условия срокове.
- 12.4.** За всички случаи на неизпълнение на задълженията произтичащи от Общите условия и подписаните заявления и договор, страните носят отговорност в съответствие с действащото законодателство.
- 12.5.** ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за:
- 12.5.1.** Изправността и правилната работа на оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- 12.5.2.** Липса на умения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва УСЛУГАТА;
- 12.5.3.** Претенции от трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ при и по повод ползване на УСЛУГАТА;
- 12.5.4.** Щети и други вредоносни резултати, предизвикани от лошо или некачествено поддържане или експлоатация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на техническите и програмни средства на ОПЕРАТОРА;
- 12.5.5.** Повреди по съединителните линии или комутируемата телефонна мрежа на други далекосъобщителни мрежи, които правят невъзможно предоставянето на УСЛУГАТА;
- 12.6.** 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.
- 12.7.** ОПЕРАТОРЪТ отговаря за причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ вреди, които са пряка и непосредствена последица от умисъл или груба небрежност.
- 12.8.** 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.
- 12.9.** Надвзети суми за предоставяни УСЛУГИ се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.
- 12.10.** ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при повреди, възникнали в резултат от природни бедствия.
- 12.11.** 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.
- 12.12.** 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.
- 12.13.** Във всички случаи на неизвършване или некачествено извършване на услугата, независимо от причините за това, отговорността на ОПЕРАТОРА се ограничава до размера на получената такса за услугата. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да претендира каквито и да е други щети, пропуснати ползи и други.

13. РАЗДЕЛ XIII: Решаване на спорове

- 13.1.** 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.

14. РАЗДЕЛ XIV: Изменения и допълнения на Общите условия

- 14.1.** ОПЕРАТОРЪТ може да внесе промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови УСЛУГИ или по други причини.
- 14.2.** ОПЕРАТОРЪТ публикува на страницата си в Интернет Общите условия в 7-дневен срок след съгласуването или изменението им.
- 14.3.** 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.
- 14.4.** 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 едномесечен 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.
- 14.5.** 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 без да дължи неустойки за предсрочно прекратяване. Прекратяването се извършва по общия ред.

15. РАЗДЕЛ XV: ФОРС МАЖОР

- 15.1.** 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.
- 15.2.** Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, уведомява незабавно другата страна за настъпването на

възможните последици.

- 15.3. Непреодолимата сила не е основание за освобождаване от отговорност, ако в момента на настъпването ѝ страната е нарушила свое задължение по договора.

16. РАЗДЕЛ XVI: Приложим закон

- 16.1. По въпроси неуредени в договора и настоящите Общи условия приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

17. РАЗДЕЛ XVII: Определения

По смисъла на тези Общи условия:

17.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

- 17.1.1. Извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;
- 17.1.2. Причини, независещи от ОПЕРАТОРА – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.
- 17.2. КРАЙНО УСТРОЙСТВО – устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.
- 17.3. КАБЕЛНА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА /МРЕЖАТА/ - набор от електронно оборудване за приемане, предаване и пренос /препредаване/; 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.
- 17.4. ПОТРЕБИТЕЛ – абонат на МРЕЖАТА може да бъде всяко физическо или юридическо лице.
- 17.5. АБОНАТЕН КОНТАКТ (АБОНАТНО ОТКЛОНЕНИЕ) – крайник, монтиран върху кабел и намиращ се на територията на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ, който се свързва директно с оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 17.6. 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.
- 17.7. DNS – (Domain Name System) система, чрез която се осъществява взаимовръзката между имената на интернет домейните и техните IP адреси.
- 17.8. 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.
- 17.9. 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 услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА, когато такава се изисква.
- 17.10. 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.
- 17.11. МЕСЕЧНА АБОНАМЕНТНА ЦЕНА/ТАКСА - това е цената, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща за ползване на фиксираните в договора вид и обем на УСЛУГИТЕ, за отчетен период. Размерът на цената не зависи от количеството данни (трафик) приети и предадени от ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез неговото абонатно отклонение за отчетния период.

18. РАЗДЕЛ XVIII : Допълнителни условия

В договора страните се идентифицират както следва:

- 18.1. ОПЕРАТОР - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК и банкова сметка;
- 18.2. ПОТРЕБИТЕЛ:
- 18.2.1. Физическо лице - с имена, вид и номер на документ за самоличност, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);
- 18.2.2. Юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК и имена на лицето, което го представлява.
- 18.3. 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.
- 18.4. Сроктът 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.
- 18.5. 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.
- 18.6. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.
19. РАЗДЕЛ XIX : УСЛУГА „Получаване на информация чрез SMS известия“ (за краткост „SMS известяване“ или услугата) на клиенти на фирмата.
- 19.1. По смисъла на настоящите Общи условия „Клиент“ на услугата е всеки абонат на ОПЕРАТОРА, който е заявил желанието си да ползва услугата чрез попълване на заявление, приложение към индивидуалния му договор с ОПЕРАТОРА.
- 19.2. Условия за предоставяне и ползване на услугата:
- 19.2.1. Клиентът заявява еднократно своето желание да ползва услугата пред ОПЕРАТОРА, попълвайки своето желание в заявка към договора.
- 19.2.2. Клиентът носи пълна отговорност за коректността на подадената със ЗАЯВКАТА информация и декларира с подписа си, че предоставените от него данни са верни.
- 19.2.3. Фирмата осигурява обслужване за уведомление на клиентите, регистрирани за ползване на услугата.
- 19.2.4. SMS съобщенията са безплатни за клиента.
- 19.2.5. Промяна на данните, предоставени от клиента с попълване на първоначалната ЗАЯВКА, може да се извърши с попълване на нова ЗАЯВКА.
- 19.2.6. Клиентът по всяко време може да се откаже да ползва услугата с попълване на нова ЗАЯВКА.
- 19.3. Други условия
- 19.3.1. ОПЕРАТОРЪТ 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.
- 19.3.2. ОПЕРАТОРЪТ 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 ОПЕРАТОРА (спиране на електрозахранване, повреда в оборудването на фирмата, земетресения и/или други бедствия и форсмажорни обстоятелства), SMS съобщенията не бъдат изпратени, съответно

получени от клиента.

- 19.4.** 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. В случай, че посочената услуга се таксува допълнително от телефонния оператор на клиента, то това таксуване е изцяло за сметка на клиента.
- 19.5.** Във всички случаи на неизвършване или некачествено извършване на услугата, независимо от причините за това, отговорността на ОПЕРАТОРА се ограничава до размера на получената такса за услугата. Клиентът не може да претендира каквито и да е други щети, пропуснати ползи и други.

Настоящите Общи условия са приети с Решение на Общото събрание на съдружниците на “ВИПНЕТ ТРЕЙД” ЕООД и влизат в сила от 25.10.2019г.

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