ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на "Нетуоркс-България" ЕООД - предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос на данни и достъп до Интернет и чрез обществени мрежи RLAN от подвижна радиослужба на територията на Република България – изм.15.12.2017г.

РАЗДЕЛ I
Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между „Нетуоркс-България" ЕООД, вписано в Търговският регистър по ЕИК 117619271, със седалище и адрес на управление: Русе, ул.Църковна независимост №18, ет.1, адрес за контакт Русе, ул.Църковна независимост №18, ет.1, телефони за контакт 0800 10 555, 082 500 460, 0882 818 666, 0894 199 180,0875 316 444, е-мейл адрес: office@networx-bg.com, клиентска страница http://clients. networx-bg.com наричан по-долу "ОПЕРАТОР" и неговите крайни потребители, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос на данни и достъп до Интернет и/или чрез обществена мрежа RLAN от подвижна радиослужба, наричани по-долу "МРЕЖАТА";

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях;

2.1. С приемане на тези Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните, които предоставя или е предоставил са лични данни по смисъла на ЗЗЛД и могат да бъдат използвани за целите на т. 10.8 и 10.14;

2.2. Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които Оператора изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите се обработват и съхраняват от страна на Оператора в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни"). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни е налична на сайта на Оператора („Политика за защита на личните данни").

3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

РАЗДЕЛ II
Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ осигурява комутируема и некомутируема връзка между ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно стандарта и технологичните възможности на МРЕЖАТА:

4.1. Услуги за осъществяване на интернет достъп:

- **интернет-пакет -** За активиране на услугата потребителите по свой избор заплащат интернет-пакет по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА. Заплатеният интернет пакет важи за един календарен месец, като достъпът до интернет се спира на 1-во число следващия месец в 0.00 часа или при изчерпване на количеството мегабайти (MB) в рамките на месеца. Неизползвани мегабайти (MB) от пакета не се прехвърлят за следващия месец. Услугата се предплаща и е възможно доплащане до по-голям пакет през целия месец. След 01.01.2010г. услугата не се предлага;
- **нет фрии -** За активиране на услугата се заплаща невъзвръщаема месечна сума и в рамките на месеца, за който е активирана услугата, достъпът до интернет не се спира, независимо от направеното количество мегабайти (MB). Генерираният трафик от крайния потребител се заплаща от 1 до 5 число на следващия месец по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА. Потребителите, ползващи тази услуга, не могат да предплащат и достъпът до интернет се спира автоматично на 5-то число на новия месец, ако до тогава няма заплатена нова услуга. След 01.01.2010г. услугата не се предлага;
- **нет фикс -** За активиране на услугата се заплаща месечна абонаментна такса и в рамките на месеца, за който е активирана услугата, достъпът до интернет не се спира, независимо от направеното количество мегабайти (MB). Генерираният трафик от крайния потребител се заплаща от 1 до 5 число на следващия месец по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА. Потребителите, ползващи тази услуга, не могат да предплащат и достъпът до интернет се спира автоматично на 5-то число на новия месец, ако до тогава няма заплатена нова услуга. След 01.01.2010г. услугата не се предлага;
- **неограничен 24-часов достъп -** Услугата предоставя ползване на неограничен като обем трафик при лимитирана скорост в рамките на цялото денонощие. За активирането на услугата потребителите по свой избор заплащат месечен пакет (в зависимост от избраната скорост) по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА. Заплатеният пакет важи за един календарен месец, като достъпът до интернет се спира на 1-во число на следващия месец в 0.00 часа. Услугата се предплаща;
- **Air Networx -** Услугата представлява неограничен 24-часов достъп, който може да се ползва само от клиенти, които се свързват безжично (нямат инсталиран кабел) по стандарт IEEE 802.11 към безжична локална мрежа (WLAN) www.networx- bg.com. Заплаща се при цени по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА. Всеки желаещ може да използва този тарифен план - след като сам се увери, че има WiFi покритие на местата, където смята да ползва AirNetworx;
- **гласова интернет услуга -** Услугата предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ пренасяне на глас по интернет протокол (VOIP) до всички точки в световен мащаб. За активиране на услугата ПОТРЕБИТЕЛЯТ сключва индивидуален договор и заплаща цена за първоначално включване, както и цена за месечен абонамент, която се предплаща всеки месец, заедно с цената за предоставяните гласови интернет услуги през предходния месец. Потребителите, ползващи тази услуга, не могат да предплащат и достъпът до интернет се спира автоматично на 5-то число на новия месец, ако няма активирана нова услуга или при изчерпване на заявения кредитен лимит;

4.2. Допълнителни услуги:

- **IPTV -** ОПЕРАТОРЪТ предоставя електронни съобщителни услуги по собствена фиксирана електронна съобщителна мрежа за разпространение на телевизионни програми (интерактивна цифрова телевизия) посредством IP протокол. Услугата се реализира в сътрудничество с ОПЕРАТОР, предоставящ услуга по разпространение на телевизионни програми (интерактивна цифрова телевизия), посредством IP протокол, включваща разпространение на пакет/и от телевизионни програми и управление на интерактивен портал, позволяващ навигиране и достъп до допълнителни интерактивни услуги, посредством декодиращо крайно устройство Set Top Box (STB), инсталирано към телевизионния приемник на абоната;
- **градска свързаност -** услугата предоставя некомутируема връзка за пренос на данни между произволни точки от МРЕЖАТА без отчитане на трафик. Всички потребители получават „градска свързаност" със скорости обявени на интернет сайта на ОПЕРАТОРА, в зависимост от заплатената цена за интернет достъп по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА;
- **ВЧМ-Eth (Виртуална частна мрежа) -** услугата предоставя изграждане на виртуална частна мрежа (ВЧМ) по протокол „Е^етеГ между два порта на две точки на

ПОТРЕБИТЕЛЯ и назначаване на VLAN-id със скорост определена по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА. Услугата се предплаща за следващия месец по банков път срещу издадена фактура;

- свързване към МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА - ОПЕРАТОРЪТ свързва ПОТРЕБИТЕЛИТЕ към МРЕЖАТА след подадена ЗАЯВКА за това. ЗАЯВКАТА може да се подаде лично в офисите на ОПЕРАТОРА, онлайн от клиентската страница или на телефоните определени за това, като ПОТРЕБИТЕЛИТЕ сами определят вида на поръчката - нормална, бърза или експресна. ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща необходимите консумативи и кабела от неговото крайно устройство до най-близкото устройство (комутатор) на МРЕЖАТА по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ сключва индивидуален договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ в момента на физическото му свързване към МРЕЖАТА. С подписването на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава своето категорично и неотменимо съгласие на ОПЕРАТОРА да изгражда физическа инфраструктура за разполагане на елементи на електронни съобщителни мрежи в съсобствена сграда или в общи части в сграда - етажна собственост по см.на чл.69, ал.(1) от ЗЕСМФИ, на чл.44, ал.(2) от Наредба №35/2012г. и Наредба по чл.63, ал.(5) от ЗЕСМФИ. Подписването на договора означава и, че страните познават и приемат Общите условия, валидни към момента на неговото подписване;

4.3. Безплатни справочни услуги - Безплатни услуги, свързани с предоставяне на информация за електронните услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА: интернет (WEB) сайт - www.networx-bg.com; страница за клиенти http://clients.networx-bg. com;

4.4. Безплатни услуги с цел забавление - IRC/PORTAL; FORUM/ FTP; GAMES/FREE; CS/DC HUB; LAN RADIO и NETWORX-BG GALLERY;

4.5. Безплатни услуги за възнаграждение на редовните ПОТРЕБИТЕЛИ - програма „НетПойнтс", **http://networx.bg/klienti/netpoints**. В програмата могат да участват единствено ПОТРЕБИТЕЛИ - физически лица;

4.6. Програма за качествено обслужване на ПОТРЕБИТЕЛИ - ОУПО (Отлична Услуга или Парите Ви Обратно) - **http://networx.bg/klienti/garantsiya-za-kachestvo**;

4.7.1 Генериране на личен ПИН код - необходимо е заявление в някой от офисите на ОПЕРАТОРА;

4.7.2 Възможности за ПОТРЕБИТЕЛЯ - промяна на личната парола за интернет достъп; премахване на интернет забрана; нанасяне и извършване на плащания; достъп до историята на плащания и проблеми; възможност за промяна на датата на плащане на използваните услуги от ОПЕРАТОРА;

4.7.3. Безкасово заплащане на абонаментни услуги чрез избран от клиента метод, описан в т. 24.2. от настоящите Общи условия;

4.7.4. Уведомяване на ОПЕРАТОРА за проблеми, свързани с ползването на услугите и удовлетвореността от качеството на услугите и обслужването;

4.8. Система за заплащане онлайн на услуги - ИнтерЛЕВ. Операторът предоставя подробно описание на услугата и инструкции за използването на страницата за клиенти http:// clients.networx-bg.com;

5. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ получават неограничен достъп до всички справочни и безплатни услуги с ограничена негарантирана скорост в зоната на обслужване на МРЕЖАТА. ПОТРЕБИТЕЛИ, заплатили месечна цена на стойност три или повече минимални интернет-пакети по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА, получават неограничен достъп с неограничена негарантирана скорост до всички справочни и безплатни услуги;

6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства по пазарни цени. За всички продадени устройства е осигурен от 6 до 24 месеца гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване;

6.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица, като ОПЕРАТОРЪТ не носи никаква отговорност относно тяхната съвместимост с МРЕЖАТА;

6.2. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез договор за наем или допълнително споразумение към договора за услуги;

6.3. Всички отдадени под наем или предоставени за ползване крайни устройства остават собственост на ОПЕРАТОРА.

7. ОПЕРАТОРЪТ активира услугата/ите, на един физически адрес, съгласно сключения договор за услуги с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 24 часа от датата на плащане на цената определена за всяка услуга в т.23 от РАЗДЕЛ X

РАЗДЕЛ III
Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИ - договор за услуги

8.ОПЕРАТОРЪТ сключва безсрочни индивидуални договори със своите ПОТРЕБИТЕЛИ, освен в случаите на писмено искане от тях за срочен такъв или при свързване на ПОТРЕБИТЕЛИ, участващи в някаква промоционална програма. Всеки срочен индивидуален договор става безсрочен при изтичане на срока, освен при наличие на писмено заявление за прекъсване на договора 15 дни преди изтичане на срока и при липса на задължения от страна на потребителя. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ; услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ; срока за ползване на услугите; лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ; адрес за кореспонденция и други;

8.1. Индивидуалният договор се счита за сключен от датата и часа на подписването му;

8.2. Със сключването на индивидуалния договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ (като кредитор по индивидуалния договор) дава своето изрично съгласие ОПЕРАТОРЪТ (като длъжник по индивидуалния договор) да сключва Договор за заместване в дълг по см. на чл.102 от ЗЗД по силата на който ОПЕРАТОРЪТ (като уговори- тел) да прехвърли всички свои права и задължения по договора за доставка на услуги на друго юридическо лице (като нов длъжник-поемател). При сключването на такъв Договор за заместване в дълг ПОТРЕБИТЕЛЯТ (като кредитор по индивидуалния договор) освобождава ОПЕРАТОРА (като длъжник по индивидуалния договор) от задължението му по индивидуалния договор и приема новия длъжник-поемател за нов длъжник, който замества ОПЕРАТОРА в задължението му по индивидуалния договор. Новият длъжник по индивидуалния договор се задължава да изпълни задължението по начин, указан в договора между кредитора и стария длъжник по индивидуалния договор.

9. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

9.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му;

9.2. 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;

9.3. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения;

9.4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя специални мерки за хората с увреждания - ползване на електронни съобщителни услуги на преференциални цени, като дава до 30% отстъпка от месечната абонаментна цена в зависимост от степента на увреждане на лицето, която се удостоверява с оригинален официален документ, издаден от компетентен орган. Правото на ползване на преференциалната месечна цена има действие съобразно срока, определен от съответните компетентни органи;

РАЗДЕЛ IV
Права на ОПЕРАТОРА

10. ОПЕРАТОРЪТ има право:

10.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ електронните съобщителни услуги по РАЗДЕЛ II от тези Общи условия;
10.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в РАЗДЕЛ X на тези Общи условия;
10.3. да дава писмено или аудио-визуално указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;
10.4. да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, или за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора, както и да извършва и организира поддръжка и ремонт на тези крайни устройства, съгласно т. 6 от тези Общи условия;
10.5. да спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛИ от МРЕЖАТА и може да откаже сключване на нов договор при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛИ по точки
20.2, 20.3, 20.4, 20.13 и 21.14 незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява от технически екип на ОПЕРАТОРА след отиване на място;
10.6. да получава обезщетенията, предвидени в т. 22 на тези Общи условия;
10.7. да прекъсва временно предоставяне на услуги при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;
10.8. да упълномощава трети лица да сключват от негово име и за негова сметка договори за услуги с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ на МРЕЖАТА, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните потребители по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване;
10.9. да променя цените на предоставяните услуги. Промяната на цените влиза в сила в 7-дневен срок след публикуването им на интернет страницата www.networx.bg; Потребителя има право да се откаже от договора ако окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключване на договора.
10.10. да предлага намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) и устройство/а или на две или повече услуги, при продължително непрекъснато ползване на услуга на неограничен достъп за период не по-кратък от 12 /дванадесет/ календарни месеца, както и по време на промоции; Не е допустимо намаление на цената със задна дата или за изминал период от време;
10.11. да прекрати едностранно договора за услуги, в случай че ПОТРЕБИТЕЛ няма платена/активирана месечна интернет услуга повече от 45 (четиридесет и пет) дни след датата му на последно плащане;
10.12. да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора за услуги, в случай че има достатъчно основания да счита, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ осъществява трафик с цел реализиране на собствена печалба. В случай на неоснователни подозрения от страна на ОПЕРАТОРА, същият дължи неустойка на ПОТРЕБИТЕЛЯ в размер на една месечна услуга, която е ползвал ПОТРЕБИТЕЛЯТ при спиране на достъпа му;
10.13. да прави изменения в технологията или структурата на МРЕЖАТА и да разширява обхвата на предоставяните услуги. Ако използваните от ПОТРЕБИТЕЛЯ крайни устройства не позволяват пълноценно ползване на новите услуги, замяната на крайните устройства с нови е за сметка на ОПЕРАТОРА;
10.14. да отправя електронни съобщения /SMS, електронна поща/ относно нови услуги, условия, промоции и др., като използва данни за контакт, обявени по повод вече договорени и предоставени на ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги;
10.15 да предлага на новите ПОТРЕБИТЕЛИ, сключили договор с ОПЕРАТОРА след 01.01.2010г., единствено и само услуги на неограничен достъп;

РАЗДЕЛV
Задължения на ОПЕРАТОРА
11. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:
11.1. да осъществява електронни съобщения в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:
• Безопасността на потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
• Качеството на услугите, включително информационни услуги в зоните на обслужване на МРЕЖАТА, както и обновяващи се поне веднъж дневно страници за проверка на интернет трафика, освен в случаите на форсмажорни обстоятелства;
11.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 11.1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:
• Да използва само съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
• Да използва съобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
• Да използва технически изправни съобщителни устройства;
• Да не изменя техническите характеристики на използваните съобщителни устройства;
11.3. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;
11.4. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност, съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане;
11.5. да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга;
11.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на интернет страницата си www.networx.bg, по телефон, писмено или аудиовизуално 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 в срок от 2 дни преди ефективното й прекъсване, освен в случай на форсмажорни обстоятелства;
11.7. предварително да уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;
11.8. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в продължение на 6(шест) месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ при писмено искане разпечатка от тези разплащания;
11.9. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и техните разплащания и трафични данни без съгласието им с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;
11.10.да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т.7 от тези Общи условия;
11.11.да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на МРЕЖАТА в състояние на нормална работа, във възможно най-кратък срок след отпадане на причините;
11.12.да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 48 часа, освен в случаите на форсмажорни обстоятелства, като срокът за отстраняване на повредата не трябва да надвишава 15 дни. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването й от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

11.13. да възстанови за своя сметка общите части на кабелната МРЕЖА при повреда, дължаща се на природни бедствия или явления. Срокът за отстраняване на аварии, дължащи се на природни бедствия е 15 (петнадесет) календарни дни;
11.14. да оповести адрес и 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;
11.15. да уведомява писмено или аудио-визуално във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;
11.16. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;
11.17. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно т. 19.7 и 19.8 от тези Общи условия;
1118. да разглежда и взема становище по заявления и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;
11.19. да води и съхранява регистър на постъпилите заявления и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 месеца при спазване на действащите правила за защита на личните данни;
11.20. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения и да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;
11.21. да спазва и осигурява реда, условията и правилника за участие в програмата „НетПойнтс" за възнаграждение на редовните ПОТРЕБИТЕЛИ. Да обяви правилника за участие на адрес www.networx.bg и същевременно да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за промени в него, в случай че има такива на същият адрес;
11.22. да съхранява за нуждите на разкриването и разследването на престъпления, както и за издирване на лица, информацията за достъп до интернет (трафични данни) на всички ПОТРЕБИТЕЛИ в продължение на 6 (шест) месеца. Информацията съдържа данни, необходими за проследяване и идентифициране на източника на връзката, идентифициране на направлението на връзката, идентифициране на датата, часа и продължителността на връзката, идентифициране на типа на връзката, идентифициране на крайното електронно съобщително устройство на потребителя или на това, което се представя за негово крайно устройство; Данните се съхраняват в съответствие със Закона за защита на личните данни;
11.23. да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копие от Общите условия във всеки свой офис;
11.24. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменение на Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила на страницата си www.networx.bg;

РАЗДЕЛ VI
Отговорност на ОПЕРАТОРА

12. При забава на активирането на услугите в срока по т. 7 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 1% от еднократните суми за активиране на услугите, но не повече от 10 %. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима цена от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец;
13. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 10 дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната цена от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 11.14 от тези Общи условия;
14. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 11.6 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 5 % от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима цена от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец;
15. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т.12, т.13 и т.14 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва;
16. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за съдържанието на обменяната от крайните потребители информация в МРЕЖАТА;
17. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за проблеми:
17.1 свързани със сигурността и със софтуера на потребителите, възникнали в резултат на неправомерно проникване в компютрите им от страна на външни лица от МРЕЖАТА или през интернет, вируси, spy-ware и др., както и случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване;
17.2 свързани с хардуерните устройства на потребителите, възникнали в резултат на природни бедствия, проблеми с електрозахранването, наводнения, гръмотевични бури и др;
17.3 свързани със състоянието на кабела, свързващ крайното устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ и най-близкото устройство от МРЕЖАТА;
17.4. свързани с неправилно функциониране на приложенията и крайните устройства, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва;
17.5. възникнали при използване на кабел, вследствие реализираното право по т. 19.14;
18. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при влошаване или прекъсване на предлаганите услуги при:
18.1. нарушаване целостта на МРЕЖАТА от трети лица;
18.2. прекъсване на връзката с МРЕЖАТА в случаите на напускане на териториалния обхват;

РАЗДЕЛ VII
Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:
19.1. да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички съобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;
19.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;
19.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 11.14 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;
19.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т.11.16 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;
19.5. да подават заявления и предложения и да получават отговори в срока по т. 11.18 от тези Общи условия;
19.6. да адресират заявления и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на Общите изисквания по чл. 73, ал. 1 от ЗЕС и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;
19.7. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 15 дневно предизвестие до ОПЕРАТОРА. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са сключили с ОПЕРАТОРА срочен договор /анекс към договор/ за промоционална програма или услуга, могат да го прекратят само ако е предвидена такава възможност и/или по начина описан в договора;
19.8. да прекратят временно ползването на услуги по свое

желание за период не по-малък от 2 и не по-голям от 6 календарни месеца, след заплащане на всички дължими суми и подаване на писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, само ако ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не участват в промоционална програма и/или имат сключен срочен договор за ползване на услуги;
19.9. да изискат техническа помощ или консултации от ОПЕРАТОРА, в случай че не могат да се възползват от предоставените услуги поради проблем, независещ от ОПЕРАТОРА, срещу заплащане по ЦЕНОРАЗПИС;
19.10. да участват в програмата „НетПойнтс" за възнаграждение на редовните ПОТРЕБИТЕЛИ, в случай че са спазени условията и правилника за участие в програмата и ПОТРЕБИТЕЛЯТ е физическо лице;
19.11. да получат подробно месечно извлечение за достъпа им до интернет през изтеклия месец след подадено за това заявление до управителя и заплащане на определената цена за това по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА;
19.12. да заявят несъгласие с получаването на електронни съобщения за целите, описани в т. 10.14, чрез:
19.12.1. отбелязване на съответната опция, ясно обозначена върху получената кореспонденция на електронен адрес;
19.12.2. чрез писмено заявление, регистрирано в офис на ОПЕРАТОРА - за SMS;
19.13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да използва предлаганата от ОПЕРАТОРА възможност „изместена дата на плащане";
19.14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да промени адреса, на който ползва услугите. При промяна на адрес, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да ползва съществуващия кабел от стария адрес, като заплаща услугата за демонтирането му по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА. Демонтирането се извършва единствено от упълномощени технически лица на ОПЕРАТОРА;

РАЗДЕЛ VIII
Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:
20.1. в предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време, да му осигурят достъп до техни помещения с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА, както и демонтаж на инсталацията, съгласно т.19.14;
20.2. да не извършват промени в МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и да не допускат трети лица да извършват такива;
20.3. да не подават сигнал на трети лица;
20.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т.
20.2 и т. 20.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;
20.5. при желание за временно прекратяване ползването на услуги съгл. т.19.8 от МРЕЖАТА, да уведомят писмено ОПЕРАТОРА 15 (петнадесет) дни преди желаната дата, като заплатят съответстващата на срока на предизвестието част от месечната абонаментна цена;
20.6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;
20.7. да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;
20.8. да заплащат на ОПЕРАТОРА разходите за отстраняването на проблем, само в случаите, когато Потребителят носи отговорност за възникналия проблем или проблемът е от неговия кабел и крайно устройство;
20.9. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в РАЗДЕЛ X от тези Общи условия;
20.10. да заплащат месечните абонаментни цени по т. 23 от тези Общи условия , в случай на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;
20.11. да заплащат дължимата цена, независимо от подадените уведомления и заявления до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите. В случай, че не е съгласен с начислените суми, има право да оспори същите и едва след като бъдат извършени съответните проверки от дружеството, да бъде задължаван да заплаща вече окончателно определената сума;
20.12. да уведомяват писмено в срок от 7(седем) дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 37.2 от тези Общи условия;
20.13. да не извършват или допускат други лица да извършват от неговото крайно устройство заплашителни или обидни съобщения до други лица.
20.14. да не извършват или да допускат други лица да осъществяват с неговото потребителско име/акаунт трафик с цел реализиране на собствена печалба;
20.15. Да върнат в срок от 3 (три) дни от прекратяване на договора предоставеното им под наем или за безвъзмездно ползване оборудване, собственост на ОПЕРАТОРА;

РАЗДЕЛ IX
Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
21. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия;
22. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за:
22.1. 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;
22.2. изгубено, откраднато, унищожено или невърнато в срока по т.20.15, оборудване предоставено им за ползване от страна на ОПЕРАТОРА; Стойността на обезщетението е в размер на цената на оборудването, съгласно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА;
22.3. В случаите когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ връща на ОПЕРАТОРА устройство, което му е било предоставено с цел ползване на услугата, устройството трябва да е изправно, пълно окомплектовано и чисто. Във всички останали случаи ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи стойността на устройството по ценоразпис на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ X
Цени. Условия на заплащане на услугите.
23. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги в зависимост от техния вид и специфика по цени съгласно действащия ЦЕНОРАЗПИС, както следва:
23.1 Цена за свързване към МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА: Цената за свързване към МРЕЖАТА се заплаща от ПОТРЕБИТЕЛЯ в 7 (седем) дневен срок след сключване на индивидуалния договор. Цената включва инсталационната такса и стойността на вложените кабели и консумативи. Цената се заплаща по следния ценоразпис: кабел UTP: 0.78 лв./м., кабел FTP: 0.78 лв./м., кабел FTPM: 1.30 лв./м., букси RJ45: 2 бр. x 0.40 лв. Допуска се по изключение цената за свързване към мрежата да се разсрочи или да се плати при спиране на ползване на услугите, прекратяване или изтичане на договора.
23.2. Цена за месечен абонамент, осигуряваща достъп до услугите описани в РАЗДЕЛ II, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се заплаща за да покрие стойността и/или да определи вида на услугите, които възнамерява да използва ПОТРЕБИТЕЛЯТ в рамките на месеца. Възможно е доплащане през целия месец до цената за месечен абонамент на по-голям пакет услуги. Пакетът услуги важи за един календарен месец, за който са активирани. Минималната задължителна месечна абонаментна цена, която трябва да заплати крайният потребител, е равна на

стойността на най-малкия интернет пакет за 24-часов достъп по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА;
23.3. Цена за ползване на допълнителни услуги - предплаща се от потребителите, когато такава е предвидена за съответната услуга по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА;
23.4. Цена за услуга „нет фрии" - За активиране на услугата потребителите предплащат невъзвръщаема месечна сума, определена по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА. След изтичане на месеца, за който е активирана услугата, генерираният трафик от потребителя се пресмята, по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА и от така получената цена се изважда стойността на сумата, предплатена при активиране на услугата и ПОТРЕБИТЕЛЯТ доплаща получената разлика до 5-то число на всеки месец;
23.5. Цена за услуга „нет фикс" - За активиране на услугата се заплаща месечна абонаментна такса, определена по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА, в която се включват определен брой мегабайти (MB). След изтичане на месеца, за който е активирана услугата, от генерирания трафик на ПОТРЕБИТЕЛЯ се приспадат мегабайтите, които са включени в предлатената сума и ПОТРЕБИТЕЛЯТ доплаща получената разлика до 5-то число по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА;
23.6. Цена за повторно свързване към МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА - заплаща се от ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай че няма активирана услуга за осъществяване на интернет достъп съгл. т.4.1 в продължение на два последователни месеца.
23.7. Допълнителни такси и неустойки могат да се договарят само в индивидуалния договор и споразумения към него.
24. Плащането на услугите може да бъде извършено в брой или по банков път:
24.1. Цените за предоставените услуги се заплащат в офисите на ОПЕРАТОРА, намиращи се на адреси, подробно описани на интернет сайта www.networx-bg.com и страницата за клиенти http://clients.networx-bg.com;
24.2 ОПЕРАТОРЪТ предоставя възможност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да заплати избраните услуги безкасово, като за целта може да избира между: ИНТЕРЛЕВ, ePay, PayPal, кредитна карта, или Нетпойнтс;
24.3 Плащане по банков път е възможно само в случай на предварително искане подадено към ОПЕРАТОРА, в което се фиксира датата на плащане и начинът на описване на основанието за плащане. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА: банка „ПРОКРЕ- ДИТБАНК(БЪЛГАРИЯ)", клон РУСЕ, IBAN:BG80PRCB92301004480126 в лева. Постъпилите суми погасяват най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
25. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане при всяка от използваните форми на разплащане;
26. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му. При промяна на размера на цените, ОПЕРАТОРЪТ публикува ценовата листа в срок от 7 дни преди датата на влизането ѝ в сила. Потребителя има право да се откаже от договора ако окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключване на договора. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите си;
26.1. ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото при рекламни кампании и по своя преценка да предоставя едностранно, по изключение и временно, отстъпки от цените за предлаганите електронни съобщителни услуги на компактни групи от ПОТРЕБИТЕЛИ в обособени райони. Условията на ползване на отстъпките се публикуват в сайта на ОПЕРАТОРА и се поставят на достъпни места в офисите. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ, който отговаря на условията, може да се възползва от публично обявените отстъпки. Предоставените временно отстъпки не изменят действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА до изменението ѝ по предвидения ред;

РАЗДЕЛ XI
Продължаване и прекратяване на договора за услуги
27. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:
27.1. в срока, регламентиран в договора или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;
27.2. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 19.7 от тези Общи условия;
27.3. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, в случай на неплащане на цените от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 23, в сроковете определени в т.10.11. от тези Общи условия;
27.4. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т.20 от тези Общи условия;
27.5. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на сроковете по т.19.8 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
27.6. едностранно при системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, въпреки отправеното му от ОПЕРАТОРА предупреждение;
27.7. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
27.8. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;
27.9 незабавно при заличаване регистрацията на ОПЕРАТОРА от регистъра по Чл.33, ал. 1, т.1 от ЗЕС;

РАЗДЕЛ XII
Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на Оператора на договорените задължения
28. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения или на Общите условия. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по тази точка като подават до ОПЕРАТОРА заявления и рекламации;
29. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на РАЗДЕЛ VI от настоящите Общи условия; РАЗДЕЛ XIII
Решаване на спорове
30. 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 компетентния български съд;

РАЗДЕЛ XIV
Изменения и допълнения на Общите условия
31. 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;
32. 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 своята дейност и ги предоставя срещу подпис на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора;
33. Тези Общи условия се прилагат за всички заварените ПОТРЕБИТЕЛИ.
34. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези общи условия които могат да ползват права си по чл.147б от ЗЗП.

РАЗДЕЛ XV
Приложим

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

РАЗДЕЛ XVI Определения

36. По смисъла на тези Общи условия:
36.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:
а) извънредни обстоятелства - природни бедствия, пожари, гръмотевични бури, наводнения, земетресения и т.н.;
б) причини, независещи от ОПЕРАТОРА - откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.
36.2. КОМУТАТОР - устройство, предназначено за пряко свързване към крайна точка на обществената електронна МРЕЖА, към което се свързва кабелът на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
36.3. МРЕЖА - система от магистрални кабелни трасета и комутатори, образуваща електронна МРЕЖА за пренос на данни, собственост на ОПЕРАТОРА;

РАЗДЕЛ XVII
Допълнителни условия

37. В договора страните се идентифицират както следва:
37.1. ОПЕРАТОР - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, ЕИК, регистрационен номер по ДДС и банкова сметка;
37.2. ПОТРЕБИТЕЛ:
а) физическо лице - с име 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.);
б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява;
в) юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява;
38. 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. 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;
38.2. 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;

ДЕНОНОЩНИ ТЕЛЕФОНИ:
0800 10 555 - Безплатен за Виваком/БТК;
Стационарен: 082 500 460, M-tel: 0882 818 666, Telenor: 0894 199 180,
Vivacom: 0875 316 444 e-mail: clients@networx.bg
www.networx.bg