

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с потребителите на "ТВ ДЕЛТА ИНЖЕНЕРИНГ" ЕООД

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С настоящите Общи условия на договора между "ТВ ДЕЛТА ИНЖЕНЕРИНГ" ЕООД, наричан по-долу ОПЕРАТОР, и неговите крайни потребители, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ, се уреждат условията и реда за предоставяне на интернет услуги.

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

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

Ако в индивидуалния договор не е уговорено друго, крайният потребител има право да използва предоставените услуги само на един компютър.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА достъп до Интернет чрез:

- достъп до интернет, неограничен по трафик;

5. Предлаганата услуга може да бъде предмет на препродажба, предоставяне под наем или на други правни действия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ само с предварително писмено позволение на ОПЕРАТОРА.

6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически лица или юридически лица, стига те да отговарят на предвидените в българското законодателство стандарти.

7. Кабелите и далекосъобщителните устройства използвани за изграждане на МРЕЖАТА и предоставяне на услугите, с изключение на крайните далекосъобщителни устройства (LAN картите) са собственост на ОПЕРАТОРА.

8. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, веднага след инсталирането и настройването на необходимото оборудване за осъществяване на връзката към МРЕЖАТА до края на работния ден. При регистрирането се заплащат 2 (две) месечни такси за избраната услуга. Срокът за ползване на услугата започва да тече от датата на включване на ПОТРЕБИТЕЛЯ към МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

9. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

10. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът на договора, начинът на плащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция, телефон за поддръжка на мрежата.

11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

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

11.2 Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на фатално събитие, при промяна на законодателство или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

11.3 Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с доброволни допълнителни писмени споразумения.

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ има право:

12.1 Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителна услуга по Раздел II от тези Общи условия;

12.2 Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставяните услуги в срокове, определени от Раздел X на тези Общи условия.

12.3 Да дава писмено, устно или визуално инструкции ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства.

12.4 Да прекрати предоставянето на услуги на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на цените по т.22 след изтичане на срока за плащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

12.5 Да спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛ от мрежата и отказва сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 19.2, 19.3, 19.4 и 19.7 незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушението се осъществява от упълномощен от ОПЕРАТОРА технически експерт чрез измервания.

12.6 Да получава обезщетения, предвидени в Раздел IX на тези Общи условия.

12.7 Да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактика, ремонти и настройки на мрежата.

12.8 В предварително уточнено време с ПОТРЕБИТЕЛЯ да окаже достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоразенията от мрежата.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

13.1 Да извършва далекосъобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитна съвместимост, правила и технически 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.

Качество на услугите

13.2 Във връзка с изпълнението на задължението по точка 13.1 ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да използва само далекосъобщителни устройства пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя, както и технически изправни.

13.3 Да осигурява непрекъсната, надежна и качествена работа на мрежата 24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата.

13.4 Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност.

13.5 Да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга.

13.6 Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за прекъсване и влошено качество на услугите при профилактика, ремонти и др. Два дни преди това.

13.7 Предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане на достъп до техни помещения.

13.8 Да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и при поискване от ПОТРЕБИТЕЛЯ да предостави разпечатка от тези плащания.

13.9 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.

13.10 Да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по точка 8 от тези Общи условия.

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

13.12 Да отстранява възникнали повреди в мрежата при нормални условия на работа в срок от 24 работни часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено,

по телефона или в офиса уведомление за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването и от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощени лица.

13.13 Да оповести адрес или телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправности по мрежата.

13.14 Да уведомява писмено 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 отбрана на страната.

13.15 Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги.

13.16 Да прекратява предоставяне на услугите в предвидените в договора срокове или по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете предвидени в точка 29 от тези Общи условия.

13.17 Да разглежда и взема становище по молби, жалби, и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им.

13.18 Да гарантира тайната на съобщенията и защита на личните данни съгласно глава XIV от Закона за Далекосъобщенията (ЗД)

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

14. При забавяне на активиране на услуга в срок по точка 8 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 20% от месечната такса на услугата. Неустойката се изплаща в срок от 30 дни от датата на закъснението. Заплащането може да се извърши чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната такса

15. За неотстранени повреди в мрежата и съоразенията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 24 часа през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от месечната такса за следващия месец на базата на получени уведомления.

16. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т.13.6 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 10 % от стойността на месечната такса. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извърши чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

18.1 Да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА

18.2 Да ползват услугите от Раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните.

18.3 Да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т.13.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите.

18.4 Да искат информация и справки по телефона съгласно т.13.15 от тези Общи условия относно ползването на услугите предоставяни от ОПЕРАТОРА.

18.5 Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т 13.17 от тези общи условия.

18.6 Да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването.

18.7 Да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 дневно предизвестие до ОПЕРАТОРА.

18.8 Да прекратяват временно ползването на услуги по свое желание, за период не по малък от един месец, след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА.

Раздел VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

19.1 В предварително устно или писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на мрежата.

19.2 Да не извършват промени в абонатната мрежа на ОПЕРАТОРА.

19.3 Да не предава заблуждаващи знаци или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога на трети лица.

19.4 Да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т 19.2 и т 19.3 Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица.

19.5 При желание за временно прекратяване ползването на услуги от мрежата, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА една седмица преди това, като заплати съответстващата на срока на предизвестие част от месечната абонаментна цена.

19.6 Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилното ползване на крайните устройства.

19.7 Да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоразения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002г , Обн., ДВ, бр.79 от 16.08.2002г.; изм.,бр.115 от 2002г., бр.13 от 11.02.2003г)

19.8 Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА.

19.9 Да уведомява своевременно ОПЕРАТОРА за всяко посегателство на трети лица върху мрежата, както и за настъпили повреди, които пречат на нормалното използване на услугите по договора.

19.10 Да заплащат обявените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в Раздел X от Общите условия.

19.11 Да заплащат месечните абонаментни такси по т.22 от Общите условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение.

19.12 Да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите.

19.13 Да уведомяват писмено в срок от 7 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т.40 от тези Общи условия.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени от ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия

21. 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.

22. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

23. Цените за предоставените услуги се заплащат:

23.1 В офисите на ОПЕРАТОРА

23.2 По банков път на сметки описани в индивидуалния договор или в издадена фактура. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА. Плащането може да се извърши на каси на ерау

24. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.

25. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на плащане.

26. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените на предоставените услуги по реда на Закона за

далекосъобщения и актовете за прилагането му.

27. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценова листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа тя се публикува в срок от 7 дни преди датата на влизането и в сила. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места.

РАЗДЕЛ XI

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

28. Срокът на действие на договора за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се продължава автоматично за нов период със същата продължителност, ако никоя от страните не поиска прекратяването му най-късно един месец преди изтичането. Това правило се прилага съответно при изтичане на всеки следващ период.

29. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:

29.1 При взаимно съгласие, изразено писмено от страните.

29.2 Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА, съгласно т 18.8 от тези Общи условия

29.3 Едностранно от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по реда на т 12.5

29.4 Едностранно без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т.19.2, т 19.3, т 19.4, и т 19.7 от тези Общи условия.

29.5 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила.

29.6 Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган.

29.7 Незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия/отнемане на Лицензията.

РАЗДЕЛ XII

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.

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

31. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т 30 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

32. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на РАЗДЕЛ VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

33. Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При недостигане 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

34. 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.

35. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 7 дневен срок след съгласуването или изменението им.

36. 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.

37. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в сила. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези Общи условия, като им даде 7 (седем)дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля Общите условия, същите се считат за приети.

РАЗДЕЛ XV

Приложим закон

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

РАЗДЕЛ XVI

Определения

39. По смисъла на тези Общи условия:

39.1 ВЪНШНИ ПРИЧИНИ

- извънредни обстоятелства- природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и др.
–причини независещи от ОПЕРАТОРА – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването и др.

39.2 КРАЙНО УСТРОЙСТВО – устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

РАЗДЕЛ XVII

Допълнителни условия

40. В договора страните се идентифицират както следва:

40.1 ОПЕРАТОР – Фирма, адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и банкова сметка.

40.2 ПОТРЕБИТЕЛ:

- физическо лице – с име, номер на документ за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.)

- едноличен търговец - Фирма, адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява

- юридическо лице - Фирма, адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява

41. Когато в настоящия договор е предвидено изпращане на писмени предизвестия, те трябва да бъдат подписани от страните или упълномощените от тях лица и да се изпратят на адреса на всяка една от страните, посочени в договора.

41.1 Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страна по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.

41.2 В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, се счита, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.