

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на ДЙТОСНЕТ ЕООД ЕИК 204910993 гр. Айтос ул. Д. Карагъзов 11, като далекосъобщителен оператор с удостоверение за регистрация по Обща лицензия № 201 от 23.12.2003 г и № 220 от 1.10.2004 г.. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена кабелна далекосъобщителна мрежа и RLAN от подвижна радиослужба на територията на област Бургас

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез обществена кабелна далекосъобщителна мрежа и RLAN от подвижна радиослужба на територията на област Бургас между АЙТОСНЕТ ЕООД, наричан по-долу "ОПЕРАТОР" и неговите крайни потребители, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ".
2. Обществени кабелни далекосъобщителни мрежи и RLAN мрежи, наричани по-долу МРЕЖАТА, са местни кабелни и радиомрежи за пренос на данни, които използват медни (FTP) и оптични кабели, както и радиочестотна лента, определена съгласно Националния план за разпределение на радиочестотния спектър на радиочестоти и радиочестотни ленти за граждански нужди, за нуждите на националната сигурност и отбраната, както и за съвместно ползване между тях, Решение на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) № 717 от 12.02.2004 г. за определяне на радиочестотния спектър за общо ползване, изменено и допълнено с Решение № 255 от 10.02.2005 г.; и Общи лицензии № 220 на КРС от 01.10.2004 г. / № 201 от 23.12.2003 г
3. Общите условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ и са неразделна част от индивидуалния договор, подписан между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.
4. ОПЕРАТОРЪТ има право да изгражда и/или използва МРЕЖИ, съгласно изискванията, посочени в Обща Лицензия № 220 / № 201 и Закона за далекосъобщенията, и да предоставя чрез тях услуги в определен териториален обхват.
5. ПОТРЕБИТЕЛ на услугите може да бъде всяко физическо лице, както и едноличен търговец и юридическо лице, което разполага с крайно устройство, необходимо за използване на услугите посредством МРЕЖАТА.
6. КРАЙНО УСТРОЙСТВО е електронно мрежово устройство или радиосъоръжение за достъп с оценено съответствие, което е пуснато на пазара, съгласно действащото законодателство, и с което трябва да разполага ПОТРЕБИТЕЛЯТ, за да използва предоставяните чрез МРЕЖАТА услуги.
- 6.1. Оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове означава, че радиосъоръжението е с оценено съответствие, съгласно Наредба за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (публ. ДВ, бр. 79, 2002 г., в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие „С0” и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите крайното устройство документи - тип устройство, модел, производител/вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.
7. ТЕРИТОРИАЛЕН ОБХВАТ е територията, на която ОПЕРАТОРЪТ има право да осъществява далекосъобщения чрез МРЕЖАТА. ОПЕРАТОРЪТ има право да осъществява далекосъобщения чрез МРЕЖАТА на територията на съответните населени места, за които е регистриран в съответствие с действащата нормативна уредба.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

(Забележка: В този раздел се включват само онези услуги, които операторът има готовност да предоставя към момента на изготвяне на Общите условия)

8. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА следните услуги:
 - 8.1 Некомутируем достъп до световното ИНТЕРНЕТ пространство
 - 8.2.....
9. **(по желание на ОПЕРАТОРА) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства по пазарни цени, като за всички продадени устройства ОПЕРАТОРЪТ гарантира осигуряване на 24-месечен гаранционен срок, съгласно гаранционните условия, както и следгаранционно обслужване.
- 9.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица.

9.2. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез допълнителен договор за наем.

10. (по желание на ОПЕРАТОРА) ОПЕРАТОРЪТ предоставя услуги на лица с инвалидност I и II група и на лица със специални социални нужди при преференциални условия - с 20% отстъпка от стандартните цени на услугите.

11. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 12 часа от датата на плащане на цената за активиране на услугите, по т. 29.1 от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (договор за услуги)

12. Договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се сключва в писмена форма и се счита за сключен от датата на подписването му.

12.1. Приемането на настоящите Общи условия от потребителите се извършва чрез подписването на индивидуалния договор.

12.2. Общите условия имат задължителен характер спрямо Потребителите от момента на приемането им.

13. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция, преференциалните условия за лица с I и II група инвалидност и лица със специални социални нужди (*в случай че има такива*), документите, които такива лица следва да представят на ОПЕРАТОРА и други.

14. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

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

14.2. 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.

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

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

15. ОПЕРАТОРЪТ има право:

15.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните услуги по Раздел II от тези Общи условия;

15.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си съответните суми за предоставяните от него услуги;

15.3. да дава писмено указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на услугите;

15.4. да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства, съгласно т. 9 от тези Общи условия;

15.5. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА, като информира за това ПОТРЕБИТЕЛИТЕ най-малко 2 дни предварително;

15.6. да изключи временно ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА при техническа повреда;

15.7. да прекрати незабавно и без предизвестие достъпа до МРЕЖАТА, респективно ползването на УСЛУГАТА, в случай че:

15.7.1. констатира неправомерно използване на МРЕЖАТА за постигане на забранени от закона цели;

15.7.2. е налице нарушение на настоящите Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

15.8. да получава предвидените в тези Общи условия обезщетения.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

16. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

16.1. 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, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

16.1.1. защитата на околната среда и живота и здравето на хората, както при нормални условия на работа, така и при неизправност;

16.1.2. качеството на услугите;

16.2. да прави измервания на скоростта на предаване на информационния поток и други характеристики на качеството на услугите в реално време както от негова страна, така и от страна на крайния потребител. Измерванията не трябва да пречат на нормалната работа на мрежата.

17. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 16 ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

17.1. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за бедствие или други извънредни обстоятелства и сигнали, които могат да се оприличат на такива.

17.2. да не използва ретранслатори и да предоставя на КРС списък с адресите и местоположението на стационарните радиосъоръжения в мрежата преди пускането им в действие.

17.3. да използва радиосъоръжения с техническите характеристики, определени в чл. 12, т. 6 от Обща лицензия № 220/01.10.2004 г. в Приложението към Обща лицензия № 220 на КРС от 01.10.2004 г.

17.4. да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

17.5. да използва само радиосъоръжения с оценено съответствие, които са пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.

17.6. да използва радиосъоръженията само по предназначението и начина, определени от производителя.

17.7. да използва само технически изправни радиосъоръжения.

17.8. да използва само предназначенията за дейността радиочестотна лента.

17.9. да не причинява смущения на радиосъоръженията от други радиослужби, работещи на първична основа.

17.10. при възникване на проблем, свързан с електромагнитната съвместимост, да направи за своя сметка съответните, предписани от КРС, промени в местоположението и параметрите на стационарните станции.

18. ОПЕРАТОРЪТ се задължава:

18.1. да предоставя на оповестен телефон информация за условията и реда за ползване на предоставяните услуги.

18.2. да спазва срока на активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, съгласно т. 11 от Общите условия.

18.3. да предоставя услуги на всички потребители при условията на равнопоставеност, като не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга.

18.4. предварително писмено да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане на достъп до техни помещения.

18.5. да пази цялата информация, относеща се до данните, необходими за разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в продължение на 12 месеца.

18.6. да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при кризи от невоенен характер, режим „военно положение”, режим „положение на война” или друго извънредно положение или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната.

18.7. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си 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 ѝ прекъсване.

18.8. да отстранява повредите във възможно най-кратък срок, не повече от 2 (два) дни след възникването им.

18.9. да оповести адрес на електронна поща, телефон и/или пощенски адрес, 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.

18.10. да разглежда и взема становище в писмен вид по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им.

18.11. 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.

18.12. да не предоставя на трети лица информация, относеща 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.

18.13. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно Глава XIV от Закона за далекосъобщенията и разпоредбите на Закона за защита на личните данни.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

- 19.** ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за предоставяне на УСЛУГАТА чрез МРЕЖАТА, като се задължава да предоставя единствено техническа възможност за достъп до МРЕЖАТА. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.
- 20.** ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за:
- 20.1.** качеството на УСЛУГАТА, освен ако причината не е в МРЕЖАТА.
- 20.2.** прекъсване на връзката с МРЕЖАТА в случаите на напускане на териториалния обхват.
- 21.** ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за:
- 21.1.** начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това, като например:
- 21.1.1.** неспособността на ПОТРЕБИТЕЛЯ да установи връзка с МРЕЖАТА, освен ако причината е в отговорностите на ОПЕРАТОРА;
- 21.1.2.** прекратяване на връзката с МРЕЖАТА, в случаите, в които КРАЙНОТО УСТРОЙСТВО на ПОТРЕБИТЕЛЯ е дефектирало или се намира извън териториалния обхват.
- 21.2.** сигурността на предаваната чрез използването на УСЛУГАТА информация, както и в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на УСЛУГАТА, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи (действия, познати като "cracking" или "hacking").
- 21.3.** случаите на разкриването на паролата и на други лични данни на оправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото законодателство случаи.
- 21.4.** съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез МРЕЖАТА информация.
- 21.5.** за случаите на неправомерни действия на трети лица, проникващи в компютърната система на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като например получаване на неразрешен достъп, пренос или разпространяване и/или заразяване с компютърни вируси.
- 21.6.** При забава за активирането на услугите в срока по т. 11 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 20% от еднократните суми за активиране на услугите. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.
- 21.7.** Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми Потребителите съгласно т. 18.7 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 20% от месечната абонаментна цена. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.
- 21.8.** Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по Раздел VI от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.
- 21.9.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на Оператора на договорните задължения и задълженията му по тези Общи условия, като отговорността му е съизмерима на причинените щети.
- 21.10.** Страните не носят отговорност за неизпълнение на задълженията си при кризи от невоенен характер, режим „военно положение“, режим „положение на война“ или друго извънредно положение или причини, независещи от страната, за периода докато трае съответното обстоятелство или причина:
- 21.10.1.** Страна по договора, която е под въздействието на кризи от невоенен характер, режим „военно положение“, режим „положение на война“ или друго извънредно положение или причини, независещи от страната, е длъжна да уведоми незабавно другата страна за обстоятелствата и ограниченията, наложени от тях.
- 21.10.2.** Ако кризите от невоенен характер, режим „военно положение“, режим „положение на война“ или друго извънредно положение или причините, независещи от страната, продължат повече от 14 дни и една от страните загуби интерес от продължаване действието на договора, тя може да поиска прекратяване на договора. В този случай договорът се прекратява незабавно от момента на получаване на искането за прекратяване от другата страна без последствия за страните.
- 21.10.3.** В случай на спор, кризите от невоенен характер, режим „военно положение“, режим „положение на война“ или друго извънредно положение или причините, независещи от страната се доказват пред ответната страна със сертификат за форс мажор, издаден от Българската търговско-промишлена палата или друг официален документ.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- 22.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:
- 22.1.** да използват УСЛУГАТА по раздел II, съгласно тези Общи условия и Обща лицензия № 220 на КРС от 01.10.2004 г.
- 22.2.** да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 18.9 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на УСЛУГАТА.

- 22.3.** да изисква информация съгласно т. 18.1 от тези Общи условия относно използването на УСЛУГАТА, предоставяна от ОПЕРАТОРА.
- 22.4.** да подават до ОПЕРАТОРА и до Комисията за регулиране на съобщенията молби, жалби и предложения и да получават отговори в писмен вид в срока по т. 18.10 от тези Общи условия.
- 22.5.** да прекратяват ползването на УСЛУГАТА по свое желание, чрез подаване на 30-дневно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА.
- 22.6.** писмено да изисква от ОПЕРАТОРА да извършва измервания и да предоставя информация за скоростта на предаване на информационния поток и други характеристики на качеството, посочени в договора.
- 22.7.** В случай, че невъзможността за използване или прекъсването на УСЛУГАТА се дължи на причини, за които ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да претендира за обезщетение, след като уведоми ОПЕРАТОРА по телефон или електронна поща.
- 22.8.** ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да претендира за обезщетение в случай на прекъсване на УСЛУГАТА за период по-дълъг от 2 (два) работни дни по причини, за които ОПЕРАТОРА носи отговорност. В този случай, ОПЕРАТОРЪТ дължи парично обезщетение, определено пропорционално на неизползваното време, съобразно избраната времева опция.
- 22.9.** В случай на удовлетворяване на жалба за надвзета сума по реда на т. 18.10 от настоящите Общи условия, оспорваната сума се връща на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- 23.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:
- 23.1.** да се запознаят с настоящите Общи условия преди ползването на УСЛУГАТА.
- 23.2.** да спазват тези Общи условия.
- 23.3.** да разполагат с КРАЙНО УСТРОЙСТВО.
- 23.4.** да ползват УСЛУГАТА само за постигане на незабранени от законите в Република България и международните актове цели и намерения, в съответствие с конституционно регламентираното право на всеки гражданин или юридическо лице да търси, получава и разпространява информация. Това изключва, без изброяването да е изчерпателно, разпространение на нелицензиран софтуер; осъществяване на забранен достъп до системи и ресурси в Интернет пространството; разпространяване на авторски материали, без съгласието на техния автор; накърняване правото и доброто име на друго; призоваване към насилствена промяна на конституционно установения ред; застрашаване на националната сигурност; предоставяне в публичното Интернет пространство на материали и съобщения, представляващи търговска тайна, както и призоваващи към извършване на престъпления, разпалване на вражда или към насилие на личността.
- 23.5.** да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно използване на УСЛУГАТА.
- 23.6.** да не разпространяват в нарушение на българското законодателство информация и лични данни относно трети лица.
- 23.7.** да не предприемат действия, насочени към неправомерно възпрепятстване на достъпа до МРЕЖАТА на други ПОТРЕБИТЕЛИ или ползването на УСЛУГАТА от другите ПОТРЕБИТЕЛИ (действия познати като "denial of service attacks").
- 23.8.** да не прехвърлят на друг ПОТРЕБИТЕЛ правото на ползване на УСЛУГАТА.
- 23.9.** да не извършват действия, които да влошават качеството на УСЛУГАТА, предоставяна от ОПЕРАТОРА.
- 23.10.** да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в Раздел X от тези Общи условия.
- 23.11.** да заплащат дължимите суми, независимо от подадени уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на УСЛУГАТА.
- 23.12.** при всяко прекратяване на ползването на УСЛУГАТА да прекъсват връзката с МРЕЖАТА.
- 23.13.** в предварително писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до помещенията си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА.
- 23.14.** да уведомяват в срок до 2 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 43 от тези Общи условия.
- 23.15.** Потребителите са длъжни при използване на услугата да не предават съобщения, съдържащи заплаха за физическата цялост и телесната неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име на друго или призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление, към насилие или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда. Потребителите са длъжни при ползване на услугата да не предават лъжливи съобщения за настъпили аварии, природни бедствия, пожари, терористични актове, нужда от медицинска помощ и други.
- 23.14.** Потребителите са длъжни при използване на предоставяната от Оператора услуга да не нарушават каквито и да било имуществени или неимуществени права и законни интереси на трети лица.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- 24.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят отговорност за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по настоящите Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.
- 25.** ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 23.4, 23.6, т. 23.7 и т. 23.9 незабавно, след констатиране на нарушението.
- 26.** В случаите на неплащане на дължимите суми и в срок, или при неизпълнение на задълженията му по т. 23.13 ОПЕРАТОРА спира предоставянето на услуги с 2-дневно предизвестие.
- 27.** 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.

РАЗДЕЛ X

Цени. Условия на заплащане на услугите

- 28.** ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ УСЛУГАТА срещу заплащане по цени, съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.
- 29.** ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:
- 29.1.** еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ. Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА и не се връща при прекратяването му;
- 29.2.** месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се заплаща в срок до 10 число на всеки текущ месец;
- 29.3.** еднократна цена за активиране на допълнителна услуга. Цената се заплаща в момента на подписване на допълнителното споразумение към договора;
- 30.** Цените за предоставените услуги се заплащат:
- 30.1.** във всички офиси на Оператора, определени в индивидуалния договор или посочени в официалната му страница.
- 30.2.** по банков път.
- При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.
- 31.** ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ (*например: фактура, касова бележка*) на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.
- 32.** ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за далекосъобщенията и актовете за прилагането му.
- 33.** ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата 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 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.

РАЗДЕЛ XI

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

- 34.** Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се продължава при следните условия: (*описват се изчерпателно всички случаи*)
- 34.1** Ако след изтичане на срока на договора, ако ПОТРЕБИТЕЛЯ не е отправил едностранно писмено предизвестие за прекратяване на договора или не е заявил писменото си съгласие с условията за продължаване на същия, то договърът се преобразува в безсрочен при същите условия

- 35.** Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:
- 35.1.** с изтичане срока, регламентиран в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;
 - 35.2.** едностранно от всяка от страните с отправяне на 30-дневно предизвестие до другата страна;
 - 35.3.** едностранно, с 2 -дневно предизвестие, от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по т. 29.2 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 2 дни след падежа на плащането.
 - 35.4.** едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията му по т. 23.4, т. 23.6, т. 23.7 и т. 23.9 от тези Общи условия;
 - 35.5.** незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
 - 35.6.** незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;
 - 35.7.** незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия.

РАЗДЕЛ XII

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на Оператора на договорените задължения

- 36.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си на обезщетяване като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

- 37.** Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях.
- 38.** 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

- 39.** ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ, по инициатива на Комисията за регулиране на съобщенията или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията.
- 40.** ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 7 -дневен срок след съгласуването или изменението им, съгласно разпоредбата на чл. 19 от Обща лицензия № 220/01.10.2004 г. на КРС.
- 40.1.** ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си през целия период на действие на Лицензията като ги публикува на Интернет страницата си и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди започване ползването на УСЛУГАТА.
- 40.2.** ОПЕРАТОРЪТ осигурява на крайните потребители и на други лица възможност да получат безплатно копие от общите условия във всяка своя служба, на територията на която предоставя услугите.
- 41.** 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 7-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

- 42.** За всички въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, ще се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

РАЗДЕЛ XVI

Допълнителни условия

43. В договора страните се идентифицират както следва:

43.1. ОПЕРАТОР – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и банкова сметка;

43.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

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

б) *едноличен търговец* - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

б) *юридическо лице* – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

44. 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.

44.1. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на чл. 72 от ЗЗД.

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

Настоящите Типови общи условия са приети от Комисията за регулиране на съобщенията с решение № 138/19.01.2006 г.

РАЗДЕЛ XVII

Правила за гарантиране на достъп до отворен интернет

1. Айтоснет ЕООД установява общи правила и предприема мерки за гарантиране на еднаквото и недискриминационно третиране на трафика при предоставянето на услуги за достъп до интернет и на съответните права на своите потребители.
2. Чрез използваните от Айтоснет ЕООД услуги за достъп до интернет крайните потребители имат право на достъп до и разпространение на информация и съдържание, да използват и да предоставят приложения и услуги и да използват крайни устройства по свой избор, независимо от местоположението на крайния потребител или доставчика или от местоположението, източника или местоназначението на информацията, съдържанието, приложението или услугата.
 - 2.1. Настоящият параграф не засяга правото на Съюза и националното право, което е в съответствие с правото на Съюза относно законосъобразността на съдържанието, приложенията и услугите.
3. Крайните потребители са свободни да избират между различни видове крайни устройства съгласно определението в Директива 2008/63/ЕО на Европейската комисия. Айтоснет ЕООД не налага ограничения относно използването на крайни устройства за свързване към мрежата освен наложените от производителите или дистрибуторите на крайни устройства в съответствие с правото на Съюза.
4. Индивидуалните договори между Айтоснет ЕООД и крайните потребители относно търговските и техническите условия и характеристиките на услугите за достъп до интернет, като например цени, обеми от данни или скорост не ограничават упражняването на правата на крайните потребители.

5. Айтоснет третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства.
6. Айтоснет запазва правото си да прилага разумни мерки за управление на трафика. За да се считат за разумни, тези мерки трябва да бъдат прозрачни, недискриминационни и пропорционални и да не се основават на търговски съображения, а на обективни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик. В тези мерки не се включва наблюдение специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.
7. Айтоснет не може да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях, с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел:
 - 7.1. Спазване на законодателните актове на Съюза или на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, приложимо към доставчика на услуги за достъп до интернет, или на мерките за привеждане в действие на тези законодателни актове на Съюза или национално законодателство, в съответствие с правото на Съюза, включително на решения на съдебни или публични органи, които имат съответните правомощия;
 - 7.2. запазване целостта и сигурността на мрежата, на услугите, предоставяни по тази мрежа, и на крайните устройства на крайните потребители;
 - 7.3. предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата, при условие че еквивалентните категории трафик се третират еднакво.
8. С цел гарантиране на достъпа до отворен интернет, в приложимите Общи условия, индивидуалния договор за услуги, както и в настоящите Условия, Айтоснет ЕООД информира крайните потребители, че:
 - 8.1. прилаганите мерки за управление на трафика биха могли да се отразят върху качеството на услугите за достъп до интернет, неприкосновеността на личния живот на крайните потребители и защитата на техните лични данни;
 - 8.2. всяко ограничаване на обема, скоростта или друг параметър за качество на услугата може да се отрази върху услугите за достъп до интернет, и по специално върху ползването на съдържание, приложения и услуги;
 - 8.3. всички услуги, посочени в член 3, параграф 5 на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25.11.2015г., за които се абонира крайният потребител, могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет, предоставени на крайния потребител;
 - 8.4. в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели за скоростта на услугата за достъп до интернет или други параметри за качеството на услугата, потребителят може да се възползва от средствата за защита в съответствие с приложимото законодателство.

9. Айтоснет ЕООД информира потребителите си, относно предоставяните минимална, обичайно налична, максимална и рекламирана скорост за изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет както следва:
 - 9.1. При услуга с рекламирани скорости като «негарантирани» или «максимално достижими», в Mbps:
 - 9.1.1. Максимална скорост - 100 % от рекламираните скорости;
 - 9.1.2. Минимална скорост - 25% от рекламираните скорости;
 - 9.1.3. Обичайно налична скорост – 90% от рекламираните скорости;
 - 9.2. При услуга с рекламирани скорости като «гарантирани, в Mbps:
 - 9.2.1. Максимална скорост - 100 % от рекламираните скорости;
 - 9.2.2. Минимална скорост - 90% от рекламираните скорости;
 - 9.2.3. Обичайно налична скорост – 98% от рекламираните скорости;
10. Случаите на жалби на крайни потребители относно правата и задълженията при гарантиране на отворен интернет се разглеждат по реда, описан в приложимите Общи условия, индивидуалния договор за услуги и/или по друг подходящ начин съобразно приложимото законодателство.