

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на

„АЙ ТИ ВИ НЕТ“ ООД

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между "АЙ ТИ ВИ НЕТ" ООД, със седалище и адрес на управление гр. Казанлък, п.к. 6100 бул./ул. Генерал Гурко № 29, ет. 2, ап. 5; БУЛСТАТ 204872699, наричан по - долу "ОПЕРАТОР", и неговите крайни потребители, наричани по - долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги по удостоверение за регистрация по Обща лицензия издадено на ОПЕРАТОРА за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея, наричана по - нататък "МРЕЖАТА", и на територията на с. Бузовград, с. Енина, гр. Крън, с. Кънчево, с. Овощник, с. Розово, с. Ръжена, с. Тулово, с. Черганово, с. Ягода, с. Горно Черковище.

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 еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4 ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

4.1.Достъп до Интернет.

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някоя от услугите по т. 4 /т. 4.1, т. 4.2 / със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира за качеството на предоставяните услуги.

6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (кабелни модеми, рутери и други) по пазарни цени. За всички продадени устройства е осигурен 12 месечен гаранционен срок, както и след гаранционно обслужване.

6.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица.

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

7. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 30 дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите, по т. 20.1 от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ III

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

(договор за услуги)

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

9. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция.

10. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

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

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

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

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

11. ОПЕРАТОРЪТ има право:

11.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;

11.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия;

11.3. да дава писмено или аудио - визуално указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

11.4. да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно т. 6 от тези Общи условия;

11.5. да прекрати с 3 - дневно предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на не плащане на цените по т. 20.2 в срок до 5 дни след изтичане на срока за плащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

11.6. да 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 17.2, 17.3 и 17.4 незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява в присъствието на технически екип на далекосъобщителния оператор.

11.7. да получава обезщетенията, предвидени в т. 19 на тези Общи условия;

11.8. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;

11.9. в предварително писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

12.1. 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 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.

12.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 12.1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

- Да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- Да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
- Да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;
- Да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

12.3. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата;

12.4. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

12.5. да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга;

12.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено на касата на ОПЕРАТОРА 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 3 дни преди ефективното ѝ прекъсване;

12.7. предварително да уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

12.8. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания;

12.9. 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;

- 12.10. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 7 от тези Общи условия;
- 12.11. 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;
- 12.12. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 48 часа. 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 ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;
- 12.13. да оповести адрес и / или телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;
- 12.14. да уведомява писмено и / 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;
- 12.15. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;
- 12.16. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 27 от тези Общи условия;
- 12.17. да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;
- 12.18. 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.
- 12.19. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XIV от Закона за далекосъобщенията (ЗД).
- 12.20. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

13. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 7 дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 12.13 от тези Общи условия.

14. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 13 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ в 3-месечен срок.

15. ОПЕРАТОРЪТ не дължи неустойка и обезщетение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в случаите на непредоставяне на услугата поради извънредни обстоятелства /природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н./ или поради причини независещи от ОПЕРАТОРА /откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н./.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

16. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

16.1 да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;

16.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

16.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 12.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

16.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т. 12.15 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

16.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 12.17 от тези Общи условия;

16.6. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;

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

16.8. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 дневно предизвестие до ОПЕРАТОРА;

16.9. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по малък от 3

месеца, след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

17.1 в предварително писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

17.2. да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

17.3. да не подават сигнал на трети лица;

17.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 17.2 и т. 17.3. Контролът се осъществява