

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ

НА „РОТОП“ ЕООД, далекосъобщителен оператор с удостоверение за регистрация по обща лицензия No 21705531/25.01.2005г. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на Област Перник

I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия на договора „РОТОП“ ЕООД, с адрес за кореспонденция: гр. Перник, ул. „Враца“ 42 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 No 217-05531/25.01.2005г., 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“, на територията на Област Перник.
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.

II. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОПЕРАТОРА ЧРЕЗ МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА следните услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:
 - 4.1. Неограничен достъп до Интернет с гарантирана или негарантирана скорост през далекосъобщителната мрежа, изградена от ОПЕРАТОРА.
Ако в индивидуалния договор не е уговорено друго, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да използва предоставената услуга само на едно крайно мрежово устройство в рамките на упоменатия адрес.
Достъпът се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез директна кабелна или безжична свързаност, на основата на хибридна мрежа с компоненти –меден кабел, оптичен кабел, активни и пасивни мрежови устройства.
 - 4.2. Реален IP адрес, DNS адреси и всички други услуги и информация, необходими за конфигурацията и интеграцията на компютъра на ПОТРЕБИТЕЛЯ в Интернет пространството.
 - 4.3. Пренос на данни, на основата на TCP/UDP/IP протоколи, в рамките на МРЕЖАТА и/или извън нея без ограничения на дестинации.
5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някоя от услугите по т. 4 със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им.
6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни мрежови устройства за свързване на компютърни конфигурации с МРЕЖАТА-мрежови карти, мрежови комутатори, рутери и други по цени, определени от ОПЕРАТОРА.
За всички продадени устройства е осигурен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.
 - 6.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни мрежови устройства, закупени от други физически или юридически лица, когато те отговарят на техническите изисквания и параметри на изградената от ОПЕРАТОРА преносна среда.
ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да откаже свързване на мрежови устройства, поради технически несъответствия с изградената МРЕЖА, като за това е длъжен да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ.
 - 6.2. ОПЕРАТОРЪТ може в определени случаи да отдава под наем крайни мрежови устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ с договор за наем.
7. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно сключен с него индивидуален договор, наричан по-нататък „ДОГОВОРА“, след заплащане на цената за активиране на услугите, по т. 14 от Раздел IV от настоящите Общи условия.

III. НАЧАЛО, СРОК И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

8. ДОГОВОРЪТ между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се сключва след физическото му свързване към МРЕЖАТА, ако това не е уточнено в ДОГОВОРА и влиза в сила от датата на подписването му.
ДОГОВОРЪТ е индивидуален за всеки ПОТРЕБИТЕЛ и с него се уреждат срокът му на действие, начинът на плащане и ползване на услугите.
9. В ДОГОВОРА се посочват идентификационните данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.
В текста на ДОГОВОРА задължително фигурират лице за контакт, телефон и адрес за кореспонденция от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и адреси и телефони за контакт от страната на ОПЕРАТОРА.
10. В ДОГОВОРА се упоменава вида на предоставяните на ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги, техните цени и допълнителни такси (ако има такива).
11. Всички допълнения и изменения в ДОГОВОРА се извършват със съгласието на двете страни в писмена форма.

12. Срокът на действие на ДОГОВОРА не се продължава автоматично за нов период със същата продължителност. След изтичането му, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати услугите във всеки момент или да подпише нов ДОГОВОР с ОПЕРАТОРА.

13. ДОГОВОРЪТ може да бъде прекратяван при следните условия:

13.1. По взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма.

13.2. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати ДОГОВОРА без предупреждение до ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай, че е налице забава на плащането на дължимото възнаграждение.

13.3. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати ДОГОВОРА без предупреждение до ПОТРЕБИТЕЛЯ и без право на повторно включване, в случай на нарушения по т. 24 от раздел VI.

13.4. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати настоящия договор без предупреждение до ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на злонамерени или недобросъвестни действия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, довели до срыв на системите, технически проблеми в МРЕЖАТА и/или опити за кражба на услуги от други ПОТРЕБИТЕЛИ.

Нарушителят се задължава да заплати щетите, възникнали от действията му.

IV. ЦЕНИ, УСЛОВИЯ НА ПЛАЩАНЕ

14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща ползването на избраната услуга, по цени упоменати в ДОГОВОРА и отговарящи на официалните тарифи на ОПЕРАТОРА.

Всички тарифи влизат в сила след като бъдат оповестени на официалната страница на ОПЕРАТОРА, при което се счита, че са станали достояние на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

15. Всички такси се заплащат авансово не по-късно от персоналният краен срок.

Крайният срок за предплащане на месечната такса е строго индивидуален и се определя от датата на включване на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

При постъпило плащане срокът автоматично се прехвърля с един календарен месец напред.

16. Цените за предоставените услуги се заплащат по банков път или в брой в офисите упоменати на официалната страница на ОПЕРАТОРА.

17. Ако до изтичане на персоналният краен срок не постъпи плащане, ОПЕРАТОРЪТ има право в зависимост от вида на договора да прекрати достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до услугата и да го изключи физически от МРЕЖАТА.

Услугата може да бъде подновена след заплащането на пълната ѝ стойност и такса за повторно включване, съгласно тарифите на ОПЕРАТОРА.

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

19. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за далекосъобщенията и актовете за прилагането му.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА

20. ОПЕРАТОРЪТ има право:

20.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;

20.2. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел IV на тези Общи условия;

20.3. Да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу плащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно т.6 от Раздел Пот тези Общи условия;

20.4. Да прекрати предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на неплащане на дължимите такси по т. 14 от Раздел IV, след изтичане на индивидуалния срок за плащане на услугата;

20.5. Да провежда профилактични прегледи и/или ремонти на МРЕЖАТА с максимална продължителност от един час, но не по-често от 5 пъти в месеца, като през това време е възможно прекъсване или влошаване на услугите предоставяни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

20.6. Да провежда по-продължителни (от един час) профилактични прегледи и/или ремонти, като уведоми всички засегнати ПОТРЕБИТЕЛИ не по-малко от 24 часа преди настъпване на събитието.

Това не се отнася за случаите, в които профилактиката се налага от външни доставчици на услугите и ОПЕРАТОРЪТ не е бил уведомен своевременно;

20.7. Да изисква достъп до имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ и общите части на сградата, в която той се намира с цел изграждане и поддържане на МРЕЖАТА, като за целта се избира предварително уточнено между страните време;

20.8. Да изисква съдействие от ПОТРЕБИТЕЛЯ за доброволното уреждане на евентуални спорове с останалите обитатели на жилищната сграда;

20.9. Да предоставя само някои от предлаганите услуги в различните зони на покритие, при липса на техническа възможност;

21. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

21.1. Да извършва далекосъобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и да гарантира качеството на услугите и безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

21.2. Да използва само технически изправни далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове и само по тяхното предназначение;

- 21.3. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;
- 21.4. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини (извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения или причини независещи от ОПЕРАТОРА –откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.) и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа в срок от 168 часа, след отпадане на причините;
- 21.5. 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 уведомяване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, чрез упълномощените за това лица;
- 21.6. 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;
- 21.7. 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;
- 21.8. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им и 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.

VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

22. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:

- 22.1. Да изисква сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА и да получава услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и ДОГОВОРА, подписан между страните;
- 22.2. Да изиска информация и справки по телефона съгласно т. 21.4 и т. 21.5 от Раздел V от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА и да получава при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, информация за причините за възникването и времетраенето на прекъсването;
- 22.3. Да прекратява ползването на услугите по свое желание, ако това не е изрично уредено в ДОГОВОРА, след подаване на писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, както и да прекрати временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от 1 /един/ месец, след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА.
- 22.4. Да подава молби, жалби и предложения и да получава отговори в срока до 1 /един/ месеци да адресира жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея, както и за неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;
- 22.5. Да ползва компенсация в размер броя на дни, през които не имал възможност да ползва услугата, в случаите на 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 24 часа последователно;

23. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен:

- 23.1. Да заплаща в срок всички дължими суми в размерите, предвидени в ДОГОВОРА и действащите тарифи на ОПЕРАТОРА;
- 23.2. При използване на услугата да спазва нормите на приложимото право и добрите нрави, включително да не зарежда, съхранява, разпространява, използва или предава файлове, програми, изображение, звук или каквито и да е други материали, имащи забранено от закон съдържание, или нарушаващи права на трети лица, включително права на интелектуална собственост, както и да не зарежда, съхранява, разпространява, използва или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи компютърни вируси, програми за отдалечен достъп ("троянски коне"), нежелана поща ("spam") или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи;
- 23.3. При наличието на вируси, софтуерни или хардуерни неизправности по компютърната си техника, пречещи на нормалното функциониране на мрежата на ОПЕРАТОРА или предоставянето на услугите, да отстрани в най-кратък срок причините. ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прекрати достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до Интернет до отстраняването на проблема;
- 23.4. Да не извършва, каквито и да е промени в крайните устройства и да не включва към тях приспособления, за които няма одобрението на ОПЕРАТОРА;
- 23.5. Да осигурява свободен достъп на представители на ОПЕРАТОРА до всички устройства, чрез които ползва услугата, както и до останалата част от комуникационното оборудване за осъществяване на проверки относно спазването на задълженията му по договора или за установяване на възникнали повреди и отстраняването им.
- 23.6. Да съхранява всички устройства, собственост и предоставени за ползване от ОПЕРАТОРА, с грижата на добър стопанин и според подадените указания, както и да уведомява своевременно за настъпили повреди или посегателство на трети лица. При повреди по оборудването на ОПЕРАТОРА, в следствие на небрежност или умишлени действия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение в размер на стойността му, ако това не е уточнено в ДОГОВОРА;

- 23.7. Да поддържа в изправност и за своя сметка, собственото си мрежово оборудване (медни кабели, мрежови комутатори, рутери, компютърни системи и др.), когато то не е предоставено за ползване от ОПЕРАТОРА;
- 23.8. Да не предоставя възмездно или не услугите на трети лица извън рамките на указания в ДОГОВОРА адрес;
24. При неправомерно ползване на услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за материалните и нематериални щети нанесени на ОПЕРАТОРА.

Неправомерно ползване на услугата е налице в случаите, когато тя не се ползва съгласно предмета на Общите условия и ДОГОВОРА, пречи или затруднява работата на други ПОТРЕБИТЕЛИ, предоставя се на трети лица, ако това не е изрично упоменато в ДОГОВОРА или когато нанася умишлено материални щети на технически средства на ОПЕРАТОРА.

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

25. Всички спорни въпроси, които възникнат във връзка с тълкуването и изпълнението на договора между страните, се уреждат от тях чрез преговори и по приятелски начин, като се правят взаимни отстъпки.

26. 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.

27. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за: загуба, намалена печалба, пропуснати ползи и други щети, претърпени в резултат на ползването или невъзможността за ползването на съответната услуга; неспособност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да изпълнява свои задължения поради временна невъзможност за ползването на съответната услуга; претенции на трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ, свързани с ползването на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ; повреди по комуникационни линии и съоръжения извън контрола на ОПЕРАТОРА, причинени в резултат на:

27.1. Прекъсване на електрозахранване, което изважда от нормална експлоатация комуникационно оборудване;

27.2. Външна неоторизирана интервенция и нанасяне на повреди по комуникационно оборудване от трети лица;

27.3. Нанасяне на повреди по комуникационно оборудване в резултат на природни бедствия, аварии и други;

27.4. Ползването от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на погрешна или неактуална информация от Интернет;

27.5. Вреди, дължащи се на грешки или небрежност на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

28. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за непредоставянето или некачественото предоставяне на съответните услуги, което се дължи на неизправност или неправилно функциониране на оборудването собственост на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на неговите неправомерни действия.

29. В случай на несъответствие между отделни клаузи в различните документи, съставляващи договора между страните за ползването на услугата, техният приоритет се определя в следната последователност намаляващо: анексите към договора; индивидуалния договор; Общите условия.

30. Договорът може да бъде изменен по взаимно съгласие на страните чрез подписване на АНЕКСИ.

31. ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема, че ОПЕРАТОРЪТ може да прехвърли отчасти или изцяло правата и задълженията си по ДОГОВОРА с него на трето лице, ако то е надлежно регистрирано като предприятие, осъществяващо далекосъобщителни услуги и предоставя същите или по-добри и качествени услуги.

В този случай, ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез публикация на уеб страницата си като посочва датата, в която ще влезе в сила договора с новия оператор, както и достатъчно данни за него.

ОПЕРАТОРЪТ остава отговорен пред ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и гарантира качествено изпълнение на задълженията на новия оператор по договорите за услуги и по тези общи условия до по-късната дата между изтичането срока на ДОГОВОРА или изтичането на шест месеца от датата на влизане в сила на договора, по силата на който са прехвърлени на новия оператор правата и задълженията по договорите за услуги.

32. Личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, които при сключването на ДОГОВОРА стават достояние на ОПЕРАТОРА, се съхраняват от последния при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за далекосъобщенията.

Целта на съхранението е възможността за индивидуализиране на ПОТРЕБИТЕЛЯ и контактуване с него в рамките на договорното правоотношение, както и за целите, посочени в чл.202 от Закона за далекосъобщенията.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на достъп и поправка на своите лични данни. Допълнителна информация за условията на съхранение и обработване на личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯТ, както и неговите права по ЗЗЛД, е достъпна на интернет страницата на ОПЕРАТОРА.

Правото се упражнява лично или чрез пълномощник с нотариално заверен подпис на пълномощното в офиса на ОПЕРАТОРА.

33. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всеки свой офис на територията, на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията.

34. 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 срок от 7 /седем/ дни за отхвърлянето им.

Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

35. Страните приемат, че нищожността на някоя клауза от настоящите Общи условия няма да влече невалидност на друга негова клауза или на договора като цяло.

Недействителните клаузи ще бъдат заместени от повелителните разпоредби на закона и обичаите в практиката.