

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

*на взаимоотношенията с потребителите по предоставяне на услугата  
„ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ“ от “АЙТИСЪРВИС 2009” ЕООД*

### ОСНОВНИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящите Общи условия уреждат отношения, страна по които е , със седалище и адрес на управление “АЙТИСЪРВИС 2009” в гр Плевен, ул.“Иван Вазов” №50, вписано в Търговския регистър при Агенция по вписванията – гр. Плевен, към Министерство на правосъдието, с ЕИК 200568389, представлявано от Управител Самуил Арсов, надлежно вписано в съответния Публичен регистър на предприятията, уведомили КОМИСИЯТА за РЕГУЛИРАНЕ на СЪОБЩЕНИЯТА за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения, съгласно чл.33, ал.1, т.2 от ЗЕС и които имат разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс. Общите условия уреждат отношенията, свързани с възмездното предоставяне на услугата “Достъп до Интернет” от “АЙТИСЪРВИС 2009”, гр. Плевен, наричано по-долу **ДОСТАВЧИК**, на неговите клиенти. Тези Общи условия стават задължителни за **ДОСТАВЧИКА** и **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** на предоставяните услуги при постигане на съгласие за това между страните, изразено в индивидуален писмен договор, който се сключва от **ДОСТАВЧИКА** с всеки **ПОТРЕБИТЕЛ**. Общите условия са неразделна част от договора, сключен между **ДОСТАВЧИКА** и **ПОТРЕБИТЕЛЯ**. Специалните условия за предоставяне на услугите за всеки отделен **ПОТРЕБИТЕЛ** се уговарят в писмения договор.

Чл.2. **ДОСТАВЧИКЪТ** използва МРЕЖАТА съгласно следните мрежови протоколи, действащи на физическия, каналния и мрежовия слоеве на OSI – еталонният модел, стандартизиран от Международната организация по стандартизация (ISO): IP, Ethernet,, **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** се свързват към МРЕЖАТА чрез устройства – мрежови карти, маршрутизатори или комутатори, които са оценени за съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове и са предварително съгласувани и одобрени от **ДОСТАВЧИКА**. Към МРЕЖАТА могат да се включват само крайни устройства, които отговарят на изискванията на приложимите нормативни актове. Включването става след подписването на индивидуалния договор при спазване на процедурата, предвидена в настоящия договор. При предоставяне на Услугите чрез МРЕЖАТА се използват следните абонатни интерфейси: Ethernet – IEEE 802.3; Gigabit Ethernet IEEE 802.3 z, IEEE 802.3 x, IEEE 802.3 ab и др., уточнени в договора между страните. **ДОСТАВЧИКЪТ** може да извършва изменения в технологията или структурата на мрежата, като своевременно уведомява за това **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**.

Чл.3. Чрез мрежата **ДОСТАВЧИКЪТ** предоставя срещу възнаграждение на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** една или повече от следните комуникационни услуги: транзитен пренос на данни, изразяващ се в транспортиране на пакети с информация между външни и вътрешни за МРЕЖАТА ресурси и точка за достъп на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**; предоставяне на Интернет достъп.

### **ДЕЙСТВИЕ НА ДОГОВОРА. СРОК**

Чл.4. Договорът между **ДОСТАВЧИКА** и **ПОТРЕБИТЕЛЯ** влиза в сила от датата на подписване на писмения договор от страните. Срокът за предоставяне на услугите се определя в сключения между страните писмен договор и започва да тече от датата на активиране на услугите. Срокът на действие на договора се продължава автоматично за нов период със същата продължителност, ако никоя от страните не поиска прекратяването му най-късно един месец преди изтичането. Предходната алинея се прилага съответно при изтичане на всеки следващ период.

Чл.5. **ДОСТАВЧИКЪТ** извършва необходимото, за да бъде включен **ПОТРЕБИТЕЛЯ** в МРЕЖАТА не по-късно от 7 (седем) дни от подписването на индивидуалния договор с него. За целта **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** трябва да разполага с компютърно и комуникационно оборудване по чл.16, ал.3 от настоящите общи условия. Крайният срок за активирането по смисъла на предходния член е 48 (четиридесет и осем) часа от включването по предходната алинея. В случай, че **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** дължи такса за активиране по чл.19 от настоящите Общи условия, крайният срок за активиране е 48 (четиридесет и осем) часа след по-късния от двата момента: включването по предходната алинея или заплащане на таксата за активиране. При взаимно съгласие на страните активирането на услугите може да стане и преди изтичане на посочения срок. По молба на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и при изразено от **ДОСТАВЧИКА** съгласие, срокът за активиране може да бъде удължен, но с не повече от 30 /тридесет/ дни. По желание на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, **ДОСТАВЧИКЪТ** съобщава всички технически параметри, необходими за активиране на услугите, най-малко 7 /седем/ дни преди активирането.

### **КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ**

Чл.6. **ДОСТАВЧИКЪТ** предоставя услугите с качество и ниво на поддържана преносната среда, с време за наличност на връзката не по-малко от 70% за всеки работен месец. В писмения договор между страните може да се уговори и по-висок процент време за наличност на връзката, както и спецификации и стандарти за качество на услугите, съгласно чл.2. **ДОСТАВЧИКЪТ** полага необходимите грижи за запазване и повишаване на качеството на предоставяните услуги.

### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИКА**

Чл.7.**ДОСТАВЧИКЪТ** поддържа МРЕЖАТА като посредством квалифициран персонал осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата съгласно условията на договора. **ДОСТАВЧИКЪТ** събира и съхранява параметри, отразяващи работата на МРЕЖАТА и качествените показатели на предоставяните услуги.

Чл.8. При откриване на проблем в МРЕЖАТА и предоставяните услуги, **ДОСТАВЧИКЪТ** незабавно взема мерки за отстраняването му. **ДОСТАВЧИКЪТ** се задължава да изпрати свой специалист в имота, където се намира точката за достъп на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, в срок до 24 часа от сигнализирането за появата на технически проблем. При необходимост от достъп до помещения на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, **ДОСТАВЧИКЪТ** отправя писмено уведомление, освен в случаите, в които искането за отстраняване на техническия проблем е отправено от последния. В случай че проблемът може да бъде отстранен от **ДОСТАВЧИКА**, той се задължава да извърши това в срок от 48 часа от констатирането на съответния проблем. Ако повредата е констатирана в почивен или празничен ден, срокът е 72 часа. Когато повредата касае основни трасета за пренос на данни по МРЕЖАТА, срокът за отстраняването ѝ е 72 часа. Задълженията на **ДОСТАВЧИКА** по настоящия член са в сила, ако **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** е съобщил своя IP адрес и име и е предоставил физическа възможност специалисти на **ДОСТАВЧИКА** да посетят помещението, където се намира точката му на достъп до МРЕЖАТА.

Чл.9. При условие че времето за наличност на връзката спадне под определения в чл.8 минимум за определен работен месец, **ДОСТАВЧИКЪТ** дължи на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** неустойка за лошо качество, изчислена по следната формула: размер на неустойката = (време с нарушено качество на услугата за работния месец минус 1% от общото време за предоставяне на услугата за месеца), умножено по размер на цената за единица време, изчислена пропорционално на месечната вноска. Периодите на профилактика, както и прекъсвания поради форсмажорни обстоятелства или поради причини извън крайните точки на услугите, не се включват във времето с нарушено качество. Заявките за получаване на неустойката по предходната алинея се депозират писмено от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** пред **ДОСТАВЧИКА** в 3 /три/ дневен срок след края на работния месец, през който е констатирано нарушено качество. Размерът на неустойката за лошо качество за 1 /един/ работен месец не може да превишава стойността на месечната вноска.

Чл.10. **ДОСТАВЧИКЪТ** се задължава да уведомява **ПОТРЕБИТЕЛЯ** относно предстоящи профилактики, настройки и ремонти на съоръженията на МРЕЖАТА. Когато се налага достъп до помещение на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, уведомяването става писмено или по телефон. Периодът на евентуално влошаване на качеството на услугите не може да бъде повече от 6 часа при всеки случай на профилактика и не повече от 3 профилактики за всеки 30

/тридесет/ дневен период. По-дълги или по-чести профилактики са допустими, ако бъдат договорени с **ПОТРЕБИТЕЛЯ** поне 10 /десет/ календарни дни предварително.

Чл.11. **ДОСТАВЧИКЪТ** не носи отговорност, ако ползването на услугите от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** се извършва от него в нарушение на закона. **ДОСТАВЧИКЪТ** носи отговорност за предоставяне на услугите само в границите между крайните точки на услугите, които са определени в писмения договор между страните. **ДОСТАВЧИКЪТ** не носи отговорност при наличие на проблеми извън тези крайни точки, включително проблеми в мрежата на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**. Наличието на такива проблеми и произтичащата от тях невъзможност за предоставяне на услугите не освобождават **ПОТРЕБИТЕЛЯ** от задълженията му по настоящия договор. **ДОСТАВЧИКЪТ** не носи отговорност за вреди от ползване на каквито и да е информационни ресурси и връзки или от действия на трети лица спрямо **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, извършени при или по повод ползването на услугите. **ДОСТАВЧИКЪТ** по никакъв начин не гарантира сигурността или верността на получената чрез използването на услугите информация, нито качеството на стоките или услугите, закупени или получени чрез използването на услугите.

Чл.12. Страните по договора не носят отговорност за неизпълнение на задълженията си в случай на форсмажор за периода докато трае непреодолимата сила или случайното събитие. Отпадането на задълженията в този случай не важи по отношение на закъснели плащания, изискуеми преди настъпването на форсмажорните обстоятелства. Форс мажор е всеки случай на непреодолима сила или случайно събитие, представляващи обстоятелства от извънреден характер, които правят предоставянето на услугите обективно невъзможно. Страна по договора, която е под въздействие на форсмажорни обстоятелства е длъжна да уведоми незабавно другата страна за обстоятелствата и ограниченията наложени от тях. Страна по договора, която е под въздействие на форсмажорни обстоятелства, е длъжна да полага всички усилия за отстраняване ефектите от тях и да възстанови нормалното изпълнение на задълженията си по договора. Ако обстоятелства на форсмажор продължат повече от 14 /четирнадесет/ дни и една от страните загуби интерес от продължаване действието на договора, тя може да поиска прекратяване на договора с отправяне на 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие. В този случай договорът се прекратява без последствия за страните.

### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Чл.13. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** се задължава да заплаща своевременно и точно дължимите от него на **ДОСТАВЧИКА** суми, съгласно предвиденото в писмения договор между страните и Тарифата на **ДОСТАВЧИКА**. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** плаща и отстраняването на всяка повреда в МРЕЖАТА, която е причинена

виновно от него (използване на несъвместим софтуер, забравен IP адрес, Gateway DNS сървър, изваден или повреден кабел и т.н.).

Чл.14. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** получава достъп до МРЕЖАТА след въвеждането на своите IP адрес, Gateway DNS сървър, които получава при сключването на индивидуалния писмен договор. Използването на услугите чрез същите IP адрес, Gateway DNS сървър от лице, различно от **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, не освобождава последния от задълженията му по договора. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** се задължава при ползване на МРЕЖАТА да спазва нормите на приложимото право и добрите нрави, включително да не зарежда, съхранява, разпространява, използва или предава файлове, програми, изображения, 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. Цялото компютърно и комуникационно оборудване, необходимо за използването на услугите се осигурява от и за сметка на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**. **ДОСТАВЧИКЪТ** предоставя срещу заплащане единствено мрежова карта, която остава собственост на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** се задължава да уведомява своевременно **ДОСТАВЧИКА** за всяко посегателство на трети лица върху МРЕЖАТА или незаконосъобразно ползване от тяхна страна на предоставяните комуникационни услуги, както и за настъпили повреди, които пречат на нормалното използване на услугата по договора. Потребителят е длъжен да не предоставя на трети лица услугата предоставена от **ДОСТАВЧИКА**.

Чл.15. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** се задължава да не предприема и доколкото зависи от него, да не допуска да се извършват промени в който и да било от елементите на Мрежата.

## ЦЕНИ НА УСЛУГИТЕ

Чл.16. Цените на услугите се определят и регулират съгласно приложимите разпоредби на Закона за електронните съобщения в Тарифа на **ДОСТАВЧИКА** с цените на предоставяните услуги (Тарифата) – неразделна част от настоящите Общи условия. **ДОСТАВЧИКЪТ** осигурява равнопоставеност на потребителите при определяне на цените. Тарифата се публикува минимум 15 /петнадесет/ дни преди датата на влизането ѝ в сила и се предоставя на разположение на потребителите във всички офиси и служби на **ДОСТАВЧИКА** и са публикувани в Интернет на страницата на **ДОСТАВЧИКА** на адрес <https://itservice-bg.net>. Цената на всяка от предоставяните услуги се определя

съгласно действащата Тарифа на **ДОСТАВЧИКА** в зависимост от избория от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** Тарифен план.

Чл.17. Цената за предоставяне на всяка от услугите се заплаща от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** на месечни вноски – за всеки работен месец по време на действието на договора. Ако това е предвидено в Тарифата, в 5 /пет/ дневен срок от подписване на договора, **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** плаща на **ДОСТАВЧИКА**.

Чл.18. **ДОСТАВЧИКЪТ** съхранява данните, необходими за изчисляване на дължимите суми (количество на използвания трафик за съответния период от време и др.), в срок не по-малък от 3 /три/ месеца от изтичане на съответния период.

Чл.19. В случай на забавено плащане на дължима от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** сума, **ДОСТАВЧИКЪТ** има право на неустойка в размер на 0.5% от дължимата сума за всеки ден от забавата. В случай на забавено плащане над 7 /седем/ дни или неизпълнение на задълженията по Общите условия, **ДОСТАВЧИКЪТ** може да спре предоставянето на услугите частично или изцяло. Това не го лишава от правото да развали договора, нито от правото да получава съответното договорно възнаграждение за времето на нейното спиране. Предоставянето на услугата се възстановява след заплащане от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** на всички дължими по договора суми, включително неустойките, съответно след прекратяване на нарушението на задълженията по договора. В случай че в срок от един месец от спирането на услугите **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** не заплати на **ДОСТАВЧИКА** дължимите суми, той се изключва физически от МРЕЖАТА. При повторно включване към МРЕЖАТА се плаща нова такса за активиране.

### **ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДЕЙСТВИЕТО НА ДОГОВОР**

Чл.20. Договорът се счита за прекратен с изтичането на срока, в случай че някоя от страните се е противопоставила съгласно това, че в случай че със закон бъде променен режимът за предоставяне на услугите на **ДОСТАВЧИКА**, последният има право да прекрати едностранно договора без предизвестие. Договорът може да бъде прекратяван и при наличие на писмено изразено взаимно съгласие на страните.

Чл.21. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** може да развали договора с отправяне на писмено 15 /петнадесет/ дневно предизвестие, ако ползването на услугите не се активира до 30 /тридесет/ дни след определения срок и ако през срока на предизвестие услугите не бъдат активирани. При възникване на събитие – невъзможност да се осигурят услугите по вина на **ДОСТАВЧИКА**, **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** има право да развали договора с отправяне на 15 /петнадесет/ дневно писмено предизвестие.

Чл.22. Ако **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** не заплати в срок първоначалната сума, **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да развали договора с отправяне на писмено 5 /пет/ дневно предизвестие. Изтичането на срока прекратява договора, освен ако не платената до този момент сума бъде междуременно изцяло изплатена на **ДОСТАВЧИКА**. Ако **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** просрочи с повече от 15 /петнадесет/ дни заплащането на месечна вноска или ако се установи, че същият не е получил необходими разрешения за ползването на услугите, **ДОСТАВЧИКЪТ** може да развали договора незабавно, за което следва да уведоми писмено **ПОТРЕБИТЕЛЯ**. Извън горните хипотези, **ДОСТАВЧИКЪТ** има право да развали договора при виновно неизпълнение на което и да е друго задължение на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** по настоящия договор с отправяне на 5 /пет/ дневно писмено предизвестие. В случай че в резултат на упражняване на правата си по този член или по чл.21 **ДОСТАВЧИКЪТ** е изключил **ПОТРЕБИТЕЛЯ** от МРЕЖАТА, последният заплаща такса за активиране при подновяване предоставянето на услугите.

### **ДРУГИ УСЛОВИЯ**

Чл.23. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и/или допълвани от **ДОСТАВЧИКА**, при спазване на действащото законодателство и издадените лицензии и уведомления. Промените в Общи условия се обявяват на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** по подходящ начин. В случай, че в срок от 5 /пет/ календарни дни **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** не възрази писмено срещу промените, те го обвързват.

Чл.24. **ДОСТАВЧИКЪТ** води регистър за получените жалби, молби и предложения, както и за отговорите и взетите решения, свързани с тях. Жалби, молби и предложения от **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, предявени към **ДОСТАВЧИКА**, се разглеждат и решават в едномесечен срок от датата на подаването им. **ДОСТАВЧИКЪТ** отговаря на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** в 14 /четирнадесет/ дневен срок от датата на взетото решение.

Чл.25. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** се задължава да поддържа възможност за телефонна връзка за директна комуникация с **ДОСТАВЧИКА** относно оперативната поддръжка на услугите. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** може да заяви необходимостта от отстраняване на технически проблем на телефон 0887 371 498 между 09:00ч. и 19:00 ч., а след тези часове и в почивни и празнични дни – на 0887371498.

Чл.26. **ДОСТАВЧИКЪТ** се задължава да уведомява своевременно **ПОТРЕБИТЕЛЯ** относно ограниченията и изискванията, наложени на основание действащото законодателство и издадените лицензии, свързани с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия, аварии и извънредни обстоятелства.

Чл.27. Страните се задължават да спазват изисквания за запазване на конфиденциалност и запазване на тайната на далекосъобщенията.

Конфиденциална информация е всичко, свързано с организацията и търговската дейност на страна по договора, включително описания на апаратура, данни за личния състав, инвентарни наличности, полезни модели и технологични решения, както и случаи от практиката на фирмата, с изключение на информацията, която страната изрично е определила като неконфиденциална, на общоизвестни факти или на информация, която страната сама е направила обществено достъпна (например чрез търговска реклама, изявления пред медиите, разполагане за публичния си уеб сайт и др.). Всяка от страните се задължава да не разпространява конфиденциалната информация на трети лица под каквато и да било форма, както и да изисква от служителите и подизпълнителите си спазване на същите ограничения за конфиденциалност. Ограниченията по тази точка остават валидни в срок от 1 /една/ година след прекратяването на договора. Информацията относно съществените елементи на договора, както и рекламни и други материали за публикация могат да бъдат разпространявани след постигане на взаимно съгласие между страните. В случай на нарушаване на клаузите за конфиденциалност, виновната страна дължи на изправната страна пълно обезщетение за причинените вреди. **ДОСТАВЧИКЪТ** се задължава да спазва тайната на далекосъобщенията, осъществявани чрез МРЕЖАТА, като не разкрива информация, станала му служебно известна, освен когато това се изисква от българското законодателство.

Чл.28. Личните данни на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, които при сключването на индивидуалния договор стават достояние на **ДОСТАВЧИКА**, се съхраняват от последния при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за електронните съобщения. Целта на съхранението е възможността за индивидуализиране на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и контактуване с него в рамките на договорното правоотношение. В индивидуалния писмен договор се посочват само тези лични данни, които са необходими за индивидуализирането на страната по договора, без да се посочват данни за расова, етническа, религиозна или друга принадлежност. Личните данни на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** не могат да се предоставят на лица, които не са служители на **ДОСТАВЧИКА**, освен в предвидените от закона случаи или с изричното писмено съгласие на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**. Служителите на **ДОСТАВЧИКА** получават само тези лични данни, които са необходими за изпълнението на конкретната им трудова функция. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** има право на достъп и поправка на своите лични данни. Правото се упражнява лично или посредством пълномощник с нотариално заверен подпис на пълномощното в офиса на **ДОСТАВЧИКА**. По искане на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** графичните данни, които са събрани и обработени от **ДОСТАВЧИКА**, се изтриват напълно не по-късно от момента на изпращане на сметката или падежа на задължението за плащане. В този случай **ДОСТАВЧИКЪТ** няма задължение да предоставя тези данни като доказателство при оспорване на сметката.



Чл.29. Всяка страна се задължава да пази доброто име и търговския имидж на другата, включително и след прекратяване на действието на договора.

Чл.30. Страните декларират, че в случай, че някоя/и от клаузите по настоящите Общи условия се окаже/окажат недействителна/и, това няма да влече до недействителност на договора, на други клаузи или части от Общите условия. Недействителната клауза ще бъде заместена от повелителните норми на закона или установената практика.

Чл.31. В случай на противоречие между клаузи на различните документи, които съставляват договора в неговата цялост, предимство имат клаузите на документите в следната последователност: анексите към договора; писменият договор, сключен между страните и приложенията към него; тарифата на **ДОСТАВЧИКА** с цените на предоставяните комуникационни услуги, и настоящите общи условия.

Чл.32. За неуредените в настоящите Общи условия и писмения договор между страните въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

Чл.33. Всички спорове, свързани с договора, се уреждат със споразумение между страните, а ако такова не бъде постигнато, се решават от компетентния съд.

**ДОСТАВЧИК** .....

**ПОТРЕБИТЕЛ** .....