

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на договора за предоставяне на далекосъобщителни услуги от „Глобъл Телеком“ ООД – далекосъобщителен оператор, регистриран от Комисията за регулиране на съобщенията съгласно Закона за електронни съобщения (ЗЕС) за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез кабелна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея за територията на Република България.

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

Чл. 1. С тези Общи условия на договора за предоставяне на далекосъобщителни услуги на „Глобъл Телеком“ ООД и неговите крайни потребители (наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИТЕ“), се уреждат условията и редът за предоставяне на далекосъобщителните услуги на територията на Република България чрез обществената електронна съобщителна мрежа на „Глобъл Телеком“ ООД, наричана по-долу Мрежата. Тези Общи условия са задължителни за „Глобъл Телеком“ ООД и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях.

Чл. 2. „Глобъл Телеком“ ООД (наричан по-долу „ОПЕРАТОР“) е предприятие, осъществяващо обществени електронни съобщения след подадено уведомление до Комисията за регулиране на съобщенията, със седалище в гр. Варна, ул. „Бачо Киро“ 12, ет.1, МОЛ: Славе Павлов Петров, БУЛСТАТ: В6200138786

Чл. 3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица или юридически лица, които ползват или са заявили желание да ползват предоставяните услуги, без да предоставят електронни съобщителни мрежи и/или услуги чрез тях, сключили са индивидуален писмен договор с ОПЕРАТОРА и са приели настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА

Чл. 4. (1) ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възмездно и в условията на трайни отношения далекосъобщителни услуги

(2) Услугата широколентов достъп до Интернет представлява услуга за пренос на данни, състояща се в осигуряване на некомутируема връзка между мрежата на ОПЕРАТОР и точка за достъп на ПОТРЕБИТЕЛЯ и транспортиране на IP пакети на територията на Република България, както и осигуряване на достъп до световната Интернет мрежа.

(3) Конкретните услуги, които ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, се определят в писмения договор между страните.

(4) В случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ не предоставя самостоятелно посочените по-горе услуги, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията на предоставяне им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира качеството на предоставяните услуги.

Чл. 5. (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни електронни съобщителни устройства, закупени от ОПЕРАТОРА или от трети лица.

(2) ОПЕРАТОРЪТ може да отдава крайни електронни съобщителни устройства под наем срещу заплащане на наемно възнаграждение, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез сключване на допълнителен анекс към индивидуалния договор или отделен договор за наем на оборудване.

Чл. 6. (1) ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя за ползване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ крайни електронни съобщителни устройства, при спазване изискванията на настоящите Общи условия, срещу което ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да не заплащат допълнително възнаграждение извън възнаграждението за ползване на далекосъобщителните услуги

В индивидуалния договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се посочва дали на последния е предоставено за ползване такова устройство (устройства) или не.

(2) Предоставянето от страна на ОПЕРАТОРА на ПОТРЕБИТЕЛЯ на крайно електронно съобщително устройство („Устройство“), неговият вид, технически спецификации, цена и други идентификационни данни, както и инсталирането му и провеждането на обучение за работа с него от служителите на ОПЕРАТОРА, се извършват в Конститутивния протокол по чл. 7, ал. 2, по-долу, ако оборудването се предоставя при активиране на услугата, респективно с приемопредателен протокол, подписан от ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. След подписването му Конститутивния протокол, съответно приемопредателния протокол, стават неразделна част от индивидуалния договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(3) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага

дължимата грижа за съхраняване на Устройството, предоставено му за ползване от ОПЕРАТОРА. От момента на предаването му във владение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, рискът от погиване на такова Устройството е за негова сметка. В случай че то бъде повредено, унищожено или откраднато, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи пълно обезщетение на ОПЕРАТОРА за всички причинени вреди, включително възстановяване на стойността на Устройството, посочена в Конститутивния протокол, освен ако вредоносният резултат се дължи на дефект на Устройството или на друга причина, за която ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря.

(4) В случай че предоставено Устройството се повреди по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря, ОПЕРАТОРЪТ се задължава да го ремонтира безплатно, респективно да замени Устройството с друго, ако повредата не може да бъде отстранена. Ако такова Устройството бъде повредено по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря, последният дължи възнаграждение на ОПЕРАТОРА за извършения ремонт в размера, посочен в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА, респективно цената на Устройството, посочена в Конститутивния протокол по чл. 7, ал. 2, когато то не може да бъде поправено.

(5) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да не демонтира предоставено от ОПЕРАТОРА и инсталирано Устройството, освен след направено от последния искане. Демонтиране от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ се допуска само в извънредни случаи и след предварително направено съгласуване за това със служителите на ОПЕРАТОРА: телефоните за контакти, посочени в индивидуалния договор.

(6) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да подпише конститутивен протокол при всеки отделен случай на инсталиране или деинсталиране на Устройството.

(7) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на ОПЕРАТОР предоставено му от последния Устройството в рамките на 5 /пет/ дни от датата на прекратяване или разваляне на индивидуалния договор, в състоянието, в което Устройството му е било предадено, с изключение на нормалното функционално изхабяване, или да допусне служителите на ОПЕРАТОРА, които да извършат демонтирането му. При неизпълнение на това задължение, Потребителят дължи неустойка в размер на единичната цена на Устройството, посочена в Конститутивния протокол по чл. 7, ал. 2, респективно в 7. да получава обезщетенията и услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при условията на договора, доколкото това е необходимо за поддържане на тяхното качество;

(8) В случай че предоставено от ОПЕРАТОРА устройство бъде заменено с друго такова, независимо от причината за това, между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се подписва допълнителен приемопредателен протокол, в който се отразява извършената промяна, като се описва подробно както замененото, така и новото Устройството със съответните му индивидуализиращи белези, включително цена.

Чл. 7. (1) Параметрите за качеството на предоставяните от ОПЕРАТОРА услуги се посочват в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА, представляваща неразделна част от настоящите Общи условия.

(2) Съответствието на качеството и количеството на съответната предоставяна на конкретен ПОТРЕБИТЕЛ услуга с параметрите за качество ѝ, определени в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА, се удостоверява с подписване на Конститутивен протокол при активиране на услугата.

(3) Конститутивният протокол по предходната алинея определя крайните електронни съобщителни устройства и техническите изисквания, определени от страните като най-подходящи с оглед ползване на предоставяната от ОПЕРАТОРА услуга след направен съответен измервания трасето.

(4) Счита се, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е съгласен с условията и качеството на предоставяната услуга, независимо от факта дали е подписан Конститутивния протокол по предходните алинеи, в случай че започнал да ползва услугата.

РАЗДЕЛ III

Договор за предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 8 (1) Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и всеки един от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

(2) В индивидуалния договор се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за предоставяне на услугите, финансови условия, адреси за кореспонденция, включително електронна поща, телефон за контакти, условията за продължаване и прекратяване на договора и други.

Чл. 9. Изменение на договора се извършва с подписване от страните на допълнително споразумение към него.

Чл. 10. (1) Освен ако в индивидуалния договор между страните не е уговорено друго, ОПЕРАТОРЪТ се задължава да

осъществи първоначалното включване на Устройството, предоставено му за ползване от ОПЕРАТОРА. От момента на предаването му в ползване на индивидуалния договор между тях, но не по-рано от плащане на месечна абонаментна такса, като и другите 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.

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

Чл. 11. ОПЕРАТОРЪТ има право:

1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услугите по раздел II от тези Общи условия;

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

3. да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните електронни съобщителни устройства;

4. да продава, предоставя под наем срещу заплащане на възнаграждение или предоставя за ползване крайни електронни съобщителни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно чл. 6 от тези Общи условия;

5. да преустанови незабавно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на възнаграждението по чл. 21, ал. 1, т. 1 най-късно

до края на последния ден на предплатения месец. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на преустановените услуги след изплащане на задълженията си.

6. да спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от Мрежата, както и да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по чл. 18, т. 2, 3 и 4 незабавно след нарушението на конститутивния протокол по чл. 7, ал. 2, респективно в 7. да получава обезщетенията и услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при условията на договора, доколкото това е необходимо за поддържане на тяхното качество;

8. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и надстройки на Мрежата;

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

10. по всяко време, без необходимост от съгласуване или предварително уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ, да променя техника, конфигурации, доставчици и маршрути, технически характеристики и условия във връзка с предоставянето на услуги по договора, доколкото това е необходимо за поддържане на качеството;

11. да променя едностранно и при спазване на изискванията на тези Общи условия параметрите и/или цените на предоставяните услуги и пакети от услуги,

описани в Ценовата листа, доколкото това е необходимо за търговската политика на ОПЕРАТОРА, изменения в приложимото законодателство, акт на държавен орган и/или на изпълнение на задължение по изменение и/или прекратяване на сключен с трето лице договор, касаещ предоставянето на някоя или всички от

услугите.

12. да ползва електронни съобщителни мрежи, собственост на други предприятия, и предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, за предоставяне на услуги, предмет на настоящите Общи условия.

13. с цел намаляване на рисковете от заразяване с вируси, неотризиран достъп до компютрите на ПОТРЕБИТЕЛЯ или нарушаване нормалната работа на останалите потребители на Мрежата, да въвежда по своя преценка технически ограничения, както следва:

- Филтриране на всички входящи заявки за услуги, работещи на портове от 1 до 1024.

- Организиране на едновременния брой връзки от ПОТРЕБИТЕЛ.

14. да прилага всяко от ограниченията по т. 13 по-горе без изрично да уведомява за това Потребителя. Прилагането на ограниченията зависи от текущо влияещите на нормалната работа на инфраструктура фактори, като наличие на нови вируси, аномални генератори на трафик и др.

Чл. 12. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

1. да предоставя електронни съобщителни услуги 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.

2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 1, ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

- Да използва само електронни съобщителни устройства с огнено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

- Да използва електронните съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

- Да използва технически изправни електронни съобщителни устройства;

3. да осигурява 24часова техническа поддръжка на услугите посредством дежурни оператори;

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

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

6. при поподдръжливата профилактика (над един час), както и в случай на прекъсване или влошено качество на услугите поради ремонт или разширяване на мрежата, да уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като информацията се публикува на уеб сайта на ОПЕРАТОРА (<http://g-net.bg>) и по възможност се предоставя със съобщения, изпратени на електронната поща на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Предупреждението за профилактика се публикува 24 часа преди събитието, като това не се отнася за случаите, когато се извършва профилактика на мрежа, която не е собствена на ОПЕРАТОРА, но се ползва от ОПЕРАТОРЪТ за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия, при условие че ОПЕРАТОРЪТ не е бил своевременно уведомлен за това;

7. при необходимост от осигуряване на достъп до помещениата на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за отстраняване на повреди, подмяна на инсталацията и др., да ги уведомява писмено, чрез съобщение на електронната поща на ПОТРЕБИТЕЛЯ, или по телефона най-малко 24 часа преди искания достъп. Предварително уведомяване не е необходимо, ако съдействието на ОПЕРАТОРА е поискано от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

8. да съхранява в срок от 12 месеца информация за всички разплащания и данните, необходими за тях и при писмено поискване от ПОТРЕБИТЕЛЯ да му предоставя справки за извършените от него плащания;

9. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната дейност, без съгласието им, с изключение на случаите, предвидени в действащото българско законодателство;

10. да спазва срока за първоначално включване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по чл. 10 от тези Общи условия;

11. да отстранява повредите, предизвикващи влошаване качеството на услугите, в срок до 72 часа от получаване на уведомлението от ПОТРЕБИТЕЛЯ или съгласно т. 13. Това не се отнася за случаите, при които повредата, респективно влошаването на качеството се дължи на причини, свързани с електронната съобщителна мрежа на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/или услуги, която мрежа и/или услуги се ползват от ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия;

12. при повреди, възникнали по независещи от ОПЕРАТОРА и/или непреодолими обстоятелства – природни бедствия, бури, проблеми в електрозахранването, откраднати кабели и др., срокът за отстраняване на повредата започва да тече от прекратяването на конкретното обстоятелство;

13. да оповести, чрез публикация на уебсайта си на адрес (<http://g-net.bg>), както и във всичките си офиси, телефон (факс номер, адрес на електронна поща), във който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди и да регистрира всички заявени повреди по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

14. да уведомява, чрез публикация на уебсайта си на адрес (<http://g-net.bg>), 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;
15. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;
16. временно да преустановява предоставянето на услугите по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при спазване изискванията на чл. 17, т.6 и чл. 18, т.5 от настоящите Общи условия, освен ако индивидуалният договор е с обвързващ срок по смисъла на чл. 32, ал. 3 от настоящите Общи условия;
17. да отговаря писмено на жалби, молби и предложения на ПОТРЕБИТЕЛЯ в 30 дневен срок от получаването им;
18. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.
19. да гарантира конфиденциалността на съобщенията и защитата на данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно глава XI от настоящите Общи условия и съобразно действащото законодателство в областта на личните данни.
20. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

Чл. 13. При забава за първоначалното включване и активирането на услугите в срока по чл. 10 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0.5 % от първата месечна абонаментна такса, но общо не повече от 20%, освен когато забавянето се дължи на действия и/или бездействия на трети лица и според обстоятелствата разумно може да се приеме, че действията и/или бездействията на тези трети лица са причини извън контрола на ОПЕРАТОРА.

Чл. 14. (1) За неотстранени по вина на ОПЕРАТОРА повреди в Мрежата на ОПЕРАТОРА и съоръженията към нея, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва една или повече от услугите повече от 5 /пет/ дни през един календарен месец, ОПЕРАТОРЪТ дължи обезщетение на ПОТРЕБИТЕЛЯ в размер на дневната такса за ползване на услугите за всички дни, през които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е ползвал съответната услуга. Размерът на дневната такса за съответната услуга по предходното изречение се изчислява като месечната абонаментна такса се раздели на 30.

(2) Отговорността на ОПЕРАТОРА по ал. 1 се реализира само на основание молба от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, подадена чрез електронна поща или в който и да е от офисите на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ няма задължение да следи за всеки отделен случай и да прилага разпоредбата на ал. 1, без да има искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл. 15. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламиции по чл. 13 и чл.14 от тези Общи условия се приспадат от плащането на абонаментната такса за следващия предплатен месец и/а, при прекратяване на договора се изплащат на ПОТРЕБИТЕЛЯ в брой, доколкото последният е спазил изискванията относно прекратяването, установени в настоящите Общи условия.

Чл. 16. (1) Отговорността на ОПЕРАТОРА е ограничена до посочените по-горе случаи.

(2) При всички случаи ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност във връзка с непредоставянето или некачественото предоставяне на услугите, дължащо се на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката или оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(3) При всички случаи ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за непредоставянето на услугите или предоставянето им с влошено качество вследствие от наличие на някоя от следните примерно посочени хипотези:
1. Извършвани тестове от страна на ОПЕРАТОРА с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяната услуга. При планирани тестове ОПЕРАТОРЪТ уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за датата и планираната продължителност на теста в разумен срок преди неговото провеждане;

2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълнява паричните или други свои задължения по договора с ОПЕРАТОРА;

3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва технически съоръжения и/или крайни електронни съобщителни устройства, различни от тези, които страните са определили като най-подходящи с оглед резултатите от направените измервания на трасето при подписване на Конститутивния протокол по чл. 7, ал. 2;

4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се съобразява с техническите указания на ОПЕРАТОРА за ползване на услугата;

5. При настъпване на повреда или при

неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудване или съоръжения, осигурени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

6. Непредоставянето или лошото предоставяне на услугата е следствие от действия и/или бездействия на трети лица и според обстоятелствата разумно може да се приеме, че действията и/или бездействията на тези трети лица са извън контрола на ОПЕРАТОРА;

7. Налице е неработоспособност на глобалната Интернет мрежа или на мрежи извън контрола на ОПЕРАТОРА; повреди в преносната среда, включително техническа неизправност или други проблеми в електронната съобщителна мрежа на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/или услуги, които мрежи и/или услуги се ползват от ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите, предмет на тези Общи условия;

8. Налице е неработоспособност на мрежата, преносната среда или оборудване между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е по вина на ОПЕРАТОРА;

9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплаща дължими възнаграждения към предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги или други дружества във връзка с изграждането и поддръжката на преносната среда;

10. Вреди, причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ пряко или косвено от ползвани от последния информационни ресурси или софтуер и преки или косвени действия на трети лица спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(4) ОПЕРАТОРЪТ не гарантира пренос на IP пакетите от и до информационни ресурси и връзки, доколкото съществуват локални проблеми с тези ресурси и връзки или съществуват особени права за достъп до такива ресурси, както и от и до заделения интерфейс на своя рутер от и до точката за достъп на ПОТРЕБИТЕЛЯ, доколкото собствеността на електронната съобщителна мрежа (преносната среда) може да принадлежи на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/или услуги (в т.ч. БТК и др.) и параметрите им са извън контрола на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ не гарантира пренос на IP пакетите и доколкото могат да възникнат проблеми поради честотни смущения, електромагнитна пренаситеност или друго физическо въздействие.

(5) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за непредоставянето или лошото предоставяне на услугата за широколентов достъп до Интернет, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ генерира свръхпотребление – постоянно натоварване на преносната среда между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ над 50% (петдесет процента) от възможното натоварване.

(6) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си при настъпване на форсмажорни обстоятелства. В случай че форсмажорното събитие продължи повече от 30 (тридесет) последователни дни и няма признаци за скорошното му преустановяване, всяка от Страните може да прекрати за в бъдеще договора за услуги, като писмено уведоми другата Страна.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

1. да получават една или няколко от услугите, предмет на настоящите Общи условия, с качество и технически параметри, съгласно Ценовата листа на ОПЕРАТОРА, неразделна част от тези Общи условия, договора, подписан между страните и приложенията към него;

2. да уведомяват ОПЕРАТОРА за всички проблеми, свързани с ползването на услугите;

3. да искат информация и справки по телефона съгласно чл. 12, т. 15 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

4. да подават жалби, молби и предложения до ОПЕРАТОРА, свързани с ползването на услугата и да получават отговори по тях в срока по чл. 12, т. 17 от тези Общи условия;

5. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на едномесечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, освен ако индивидуалният договор е с обвързващ срок по смисъла на чл. 32, ал.3 от тези Общи условия;

6. да преустановят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от 2 /два/ месеца, след подаване на едномесечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, освен ако индивидуалният договор е с обвързващ срок по смисъла на чл. 32, ал.3 от тези Общи условия.

7. да искат съдействие от ОПЕРАТОРА и да го информират за всякакви технически проблеми, възникнали във връзка с ползване на предоставяните услуги;

8. да получат обезщетение при виновно неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на задълженията му по настоящия договор. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 18. (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

1. при писмено поискване от ОПЕРАТОРА, да осигуряват достъп на негови служители до помещениата си, както и да оказват всякакво друго съдействие, необходимо за изпълнението на задълженията на ОПЕРАТОРА във връзка с предоставянето на услуги;

2. да ползват услугите в съответствие със законодателството на Република България, приложимото право, нормите на морала и Интернет етиката, като не извършват и не допускат лица или организации, на които са осигурили достъп до мрежите си, да извършват неправомерни действия;

3. да предоставят на ОПЕРАТОРА или на съответните държавни органи информацията по предходната точка, когато се налага идентифициране на лица, извършили неправомерни действия;

4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 2 и т. 3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

5. при желание за временно преустановяване ползването на услуги, да заплащат месечната абонаментна такса за месеца на предизвестие, както и да върнат на ОПЕРАТОРА предоставено по реда на чл. 6 електронно съобщително устройство за времето, през което няма да ползват услугата;

6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните електронни съобщителни устройства;

7. да използват само крайни електронни съобщителни устройства с оценено състояние и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

8. да не извършват каквито и да е промени в крайните електронни съобщителни устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;

9. да не променят своя IP адрес и/или MAC адрес.

10. да осъществяват връзка със съвърха на ОПЕРАТОРА с предоставените им права за достъп само от едно място в даден момент.

11. да не продават, предоставят под наем, ползват или по друг начин да предоставят възмездно или безвъзмездно ползване на услугите на трети лица.

12. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА възнаграждения по начина и в сроковете за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;

13. да заплащат месечните абонаментни такси по чл. 21, ал. 1, т. 1 от тези Общи условия в случаи на прекъсване на услугите или получаването им с влошено качество, вследствие на тяхно виновно поведение;

14. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неправилно получаване или прекъсване на услугите;

15. да уведомяват писмено по електронна поща в срок до 48 часа ОПЕРАТОРА за настъпнали изменения в идентификационните данни по чл. 43 от тези Общи условия. При всяка промяна на тези данни следва да се подпише анекс към договора между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА;

16. да пазят доброто име и търговския имидж на ОПЕРАТОРА, както по време на действието на Договора, така и след прекратяването му;

17. да приемат услугата като подпишат и Конститутивен протокол след успешно завършване на съвместно проведени тестове;

18. да заплащат всички дължими възнаграждения на съответните други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги и съобщителни мрежи във връзка с договора възнаграждения. Конкретният размер и срокът за плащане на посочените в предходното изречение възнаграждения се съдържат в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

(2) Месечната такса по т. 1 на предходната линия може да варира в зависимост от вида на услугата, качествените параметри, предоставяния информационни капацитет, срок на договора и други фактори съгласно уговореното в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА и индивидуалния договор.

Чл. 22. Всички възнаграждения и такси за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценовата листа на ОПЕРАТОРА и индивидуалния договор.

Чл. 23. (1) Цените за предоставените услуги се заплащат:

1. в брой, във всеки офис на ОПЕРАТОРА.

Интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (spam, junk mail), преплъване на каналите (flood), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (hack), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (stack), изпращане на „троянски коне“ (trojan horses) или предизвикване инсталация на вируси (virus), системи за отдалечен контрол и за следене на чужда информация (sniff), осъществяване нормална работа на останалите потребители на Интернет и асоциираните мрежи, извършване на каквито и да е било действия, които могат да се квалифицират като престъпления или административно нарушение по българското законодателство или по законодателството на друга страна. За неправомерно действие се счита и всяко друго използване на предоставяна от ОПЕРАТОРА услуги в противоречие с изискванията на настоящите Общи условия, приложимото законодателство и/или права на трети лица.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 19. (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

(2) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на 0,5% от просрочените суми дневно от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми.

Чл. 20. (1) ОПЕРАТОРЪТ има право да предприеме временни санкции в случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изпадат в забава при изпълнение на парично задължение, съгласно чл. 11, т. 5 по-горе, използват услугите в нарушение разпоредбите на действащото българско законодателство, приложимото право, нормите на морала или Интернет етиката или нарушават друго свое съществено задължение по договора и настоящите Общи условия.

(2) Временните санкции по смисъла на предходната точка включват спиране или ограничаване на техническите параметри на предоставяните услуги от страна на ОПЕРАТОРА. За прилагане на тези мерки ОПЕРАТОРЪТ може, но не е длъжен да отпрати 24-часово предизвестие с искане за преустановяване на нарушението. Прилагането на посочените санкции не освобождава ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от задълженията им за плащане на дължимите възнаграждения.

РАЗДЕЛ X

Цени и условия на заплащане на услугите

Чл. 21. (1) ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ цени (възнаграждение) за предоставяните от него услуги, както следва:

1. месечна абонаментна такса за ползването на услугите (месечна такса), дължима авансово преди започване на месеца на ползване на услугата („предплатен месец“). С цел избягване на съмнения, предплатен месец е всеки месечен период, първият от които започва от датата на активиране на услугата, а всеки следващ – от същата дата на всеки следващ календарен месец. Ако при прекратяване на действието на договора има останало неплатено дължимо възнаграждение от ПОТРЕБИТЕЛЯ, последното се заплаща в срок от 3 дни, считано от датата на прекратяване на договора.

2. възнаграждения за оказани консултации и техническо съдействие във връзка с ползването на предоставяната услуга, включително и за монтаж, поддръжка и ремонт на предоставеното електронно съобщително устройство (доколкото е приложимо), такси за предоставени разплатки във връзка с ползването на услугата, и други изрично уговорени в договора възнаграждения. Конкретният размер и срокът за плащане на посочените в предходното изречение възнаграждения се съдържат в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

(2) Месечната такса по т. 1 на предходната линия може да варира в зависимост от вида на услугата, качествените параметри, предоставяния информационни капацитет, срок на договора и други фактори съгласно уговореното в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА и индивидуалния договор.

Чл. 22. Всички възнаграждения и такси за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценовата листа на ОПЕРАТОРА и индивидуалния договор.

Чл. 23. (1) Цените за предоставените услуги се заплащат:

1. в брой, във всеки офис на ОПЕРАТОРА.

2. по банков път по уговорена в договора банкова сметка;

3. чрез система за електронни разплащания.

(2) При плащане на възнаграденията и таксите по банков път или чрез система за електронни разплащания, плащането се счита за извършено от датата на заверяване на сметката на ОПЕРАТОРА с дължимите суми.

(3) При плащане по банков път всички банкови такси, комисионни и други дължими на банката плащания са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл. 24. ОПЕРАТОРЪТ издава и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ документи за извършените от последния плащания, в съответствие с приложимото българско законодателство.

Чл. 25. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги в съответствие с Глава тринадесета от Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

Чл. 26. ОПЕРАТОРЪТ публикува Ценова листа за предоставяните от „Глобъл Телеком“ ООД далекосъобщителни услуги („Ценовата листа“), в която се посочват конкретният размер на цените и критериите за тяхното определяне (вид услуга или пакет от услуги, параметри за качество и т.н.) на своя уеб сайт (<http://g-net.bg>) и я предоставя на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във всичките си офиси. При промяна на цените и/или параметрите на дадена услуга или пакет от услуги, новата Ценова листа се публикува в срок от 3 дни преди влизането на измененията в сила, а в случаите на увеличение на цените 30 дни преди тази дата.

РАЗДЕЛ XI

Обработване и защита на данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 27. (1) ОПЕРАТОРЪТ може да събира, обработва, използва и съхранява данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по смисъла на чл. 248, ал. 2 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) („Данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ“).

(2) ОПЕРАТОРЪТ може да събира, обработва и използва и други данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, при наличието на изрично писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при спазване разпоредбите на действащото законодателство в областта на личните данни, включително, но не само, ЗЕС и Закона за защита на личните данни.

Чл. 28. (1) ОПЕРАТОРЪТ може да събира, обработва и използва данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във връзка с предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия, за целите на осъществяване от трети лица съдействие и/или контрол по отношение на техническите параметри, качеството и други характеристики на услугите, предоставяни с тяхно съдействие, както и за целите, предвидени в ЗЕС и актовете по прилагането му (доколкото е приложимо), включително за:

- откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и софтуерни грешки в електронните съобщителни мрежи;
- откриване и преустановяване на незаконно използване на електронните съобщителни мрежи и съоръженията, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган;
- откриване и проследяване на обезпокоителни действия при наличие на заявка от засегнатия ПОТРЕБИТЕЛ, изискваща предприемане на мерки от ОПЕРАТОРА.

(2) С подписване на индивидуалния договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява с обработването и използването на данните му от ОПЕРАТОРА и за целите на директния маркетинг.

Чл. 29. (1) ОПЕРАТОРЪТ събира, обработва и използва за целите на таксуването и за целите на изготвянето на сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, следните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:

- данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ: трите имена/фирмата, единен граждански номер/личен номер на чужденец/ЕИК и адрес;
- информация необходима за изготвянето на съответния документ, съгласно приложимото законодателство, срещу извършено плащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- вид на използваните електронни съобщителни услуги;
- стойност на ползваните услуги за съответния период;
- информация, свързана с избора от ПОТРЕБИТЕЛЯ начин на плащане и извършените и дължимите плащания;
- информация за промени в ползването на услугата ограничение за ползване, отпадване на ограничение;
- други данни, при наличието на изрично писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при спазване разпоредбите на действащото законодателство в областта на личните данни, включително но не само ЗЕС и Закона за защита на личните данни.

(2) ОПЕРАТОРЪТ съхранява данните по ал. 1 за период от 12 /дванадесет/ месеца.

Чл. 30. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да не предоставя данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на трети лица, освен при изрично съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или в случаите, предвидени в закона.

Чл. 31. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да не разкрива и да не разпространява съобщенията и свързаните с тях данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са му станали достъпни при предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия, освен в случаите, предвидени в закона.

РАЗДЕЛ XII

Условия за прекратяване и продължаване на договора за услуги

Чл. 32. (1) Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА влиза в сила от момента на подписването му и има действие за срок от 1 година, като ако в срок от 1 месец преди изтичане на горепосочения срок, никой от страните не уведоми писмено другата страна за прекратяването на договора, същият се подновява за нов срок от 1 година. Това правило се прилага съответно при изтичане на всеки едногодишен срок.

(2) Договорът се прекратява преди изтичане на срока в следните случаи:

1. при взаимно съгласие, изразено писмено от страните, обективирано във формата на прекратителен протокол. С прекратителния протокол се уреждат всички висящи отношения и парични задължения на страните;
2. едностранно, без предизвестие от всяка от страните, в случай, че насрещната страна виновно не изпълнява свое съществено задължение по Договора. За виновно неизпълнение на съществено задължение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при всички случаи се приема забавяне на заплащането на дължима по договора такса с повече от 7 дни, считано от крайния срок за плащане по чл. 11, т. 5 по-горе;
3. едностранно от която и да е от страните с отправяне на едномесечно предизвестие до другата страна.

(3) Освен ако не е уговорено друго в индивидуалния договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, ал. 1 и ал. 2 не се прилагат в случаите, в които ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва отстъпка от цените за ползване на Услугата. В този случай договорът се сключва за определен обвързващ страните срок (обвързващ срок), посочен в договора за услуги и никой от а) физическо лице с име, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за актуално представителна власт (нотариално заверено пълномощно, удостоверение за актуално състояние и др.), а при наличието на писмено съгласие за това – и номер на документ за самоличност. За писменото съгласие за идентификация чрез номера на договора такса с повече от 7 дни, документа за самоличност се приема считано от крайния срок за плащане по чл. 11, т. 5 по-горе. Ако в срок от 1 месец подписването на индивидуален договор, в преди изтичане на обвързващия срок, никой от страните не уведоми писмено другата страна за прекратяването на договора, той се подновява за нов срок със същата продължителност и при същите условия. Договорът може да бъде прекратен и по взаимно съгласие между страните.

Чл. 33. При всички случаи, ОПЕРАТОРЪТ има право едностранно да прекрати действието на Договора без предизвестие или да дерогира някои от неговите клаузи, обстоятелства, технологични знания и в случай че: а) с акт на съответните държавни органи се забрани условия или плащания по договора, без предоставянето на всички услуги, някоя услуга или на част от нея; б) бъдат разрешени от другата страна, относно променени с нормативен или общ административен акт императивно клаузи, условия или цени, предмет на договора между страните и настоящите Общи условия; в) при преустановяване на предоставяне на някоя или всички услуги от ОПЕРАТОРА; г) при настъпване на форсмажорни обстоятелства; д) при смяна собствеността на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

Чл. 34. (1) Спореве между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават в дух на добра воля чрез непосредствени преговори между тях.

(2) При непостигане на съгласие, в двумесечен срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да отправи писмена жалба до КРС.

(3) Всяка от страните може или да отнесе спора за решаване пред компетентния съд в град Варна.

РАЗДЕЛ XIV

Изменения и допълнения на Общите условия

Чл. 35. 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.

Чл. 36. ОПЕРАТОРЪТ публикува новите (изменения) Общите условия в Интернет на адрес <http://g-net.bg> в 30-дневен срок преди влизането им в сила.

Чл. 37. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места във всичките си офиси на територията, на която предоставя услугите и ги предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при сключване на договора.

Чл. 38. (1) Тези Общи условия, както и бъдещи изменения в Общите условия, се прилагат и за зареваните ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие, включително към ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които сключили индивидуални договори при действието на Общите условия за взаимноотносителността с крайните потребители на „Глобъл Телеком“ ООД, далекосъобщителен оператор, регистриран от Комисията за регулиране на съобщенията (ЗЕС) за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез кабелна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея за територията на Република България.

(2) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати сключения от него договор без да носи отговорност пред ОПЕРАТОРА в срок от 30 дни от влизането в сила на Общите условия или измененията в тях. Прекратяването следва да се извърши чрез писмено изявление до ОПЕРАТОР, включително чрез съобщение, изпратено на електронния адрес на ОПЕРАТОРА, посочен в настоящите Общи условия.

(3) Разпоредбата на ал. 2 не се прилага, когато:

1. промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията;
2. в индивидуалния договор са включени отстъпки от ОПЕРАТОРА по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

РАЗДЕЛ XIV

Други условия

Чл. 39. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

Чл. 40. В договора ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се идентифицират както следва:

- а) физическо лице с име, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за актуално представителна власт (нотариално заверено пълномощно, удостоверение за актуално състояние и др.), а при наличието на писмено съгласие за това – и номер на документ за самоличност. За писменото съгласие за идентификация чрез номера на договора такса с повече от 7 дни, документа за самоличност се приема считано от крайния срок за плащане по чл. 11, т. 5 по-горе. Ако в срок от 1 месец подписването на индивидуален договор, в преди изтичане на обвързващия срок, никой от страните не уведоми писмено другата страна за прекратяването на договора, той се подновява за нов срок със същата продължителност и при същите условия. Договорът може да бъде прекратен и по взаимно съгласие между страните.
- б) юридическо лице – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/номер по БУЛСТАТ и три имена на лицето, което го представлява.

Чл. 41. (1) Страните нямат право да разпространяват или да допускат разпространяване на информация или да действат публично достояние факти или обстоятелства, технологични знания и услуги, касаещи предоставяните услуги, без предварително изрично писмено разрешение от другата страна, относно фактите, които могат да се направят достояние на трети лица.

(2) В случай на виновно неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка с плащане на дължимите възнаградения или суми, както и при неизпълнение на задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ се освобождава от задълженията си по предходната алинея.

Чл. 42. (1) Предвидените в договора между страните и настоящите Общи условия писмени извления, съобщения и уведомявания се считат за валидно извършени, ако са направени под формата на телеграма с обратен текст, писмо с обратна разписка, факсимилно съобщение, електронна поща, и в други подобни, които дава възможност да бъде възпроизведено. С приемане на настоящите Общи условия и сключване на договор помежду си, страните изразяват съгласието си да считат отправените електронни изявления помежду им за получени с постъпването им в информационната система на адресата, без за това да е необходимо изрично потвърждаване.

(2) Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването на изявленията от страните.

(3) В случай, че някоя от страните промени съобщения в договора адрес, то тя е длъжна