



ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на фирма „Нет3Х“ ООД, със седалище и адрес на управление гр. Габрово, ул. „Г. Кръстевич“ 5, ЕИК 107564499. „Нет3Х“ ООД притежава удостоверение за регистрация по обща лицензия № 217-5495/22.12.2004 г. и удостоверение за регистрация по обща лицензия № 220-05524/20.01.2005 г., издадени на фирма „Нет3Х“ ООД 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 Габрово.

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1.С настоящите общи условия, наричани по-долу „ОУ“ на индивидуалния договор между „Нет3Х“ ООД, ул. „Г. Кръстевич“ 5, наричан по-долу „ДОСТАВЧИК“, и неговите крайни потребители, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ“ се уреждат условията и реда за предоставяне на комуникационни услуги за достъп до Интернет и пренос на данни, наричани по-долу „УСЛУГИ“ 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 Габрово.

2.Настоящите ОУ са задължителни за ДОСТАВЧИКА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях. Измененията се публикуват на фирмения сайт www.net3x.net и се представят на видно място в търговските обекти на ДОСТАВЧИКА. Контактите за връзка с ДОСТАВЧИКА и предоставяне на информацията са налични на фирмения сайт www.net3x.net. Адрес за кореспонденция: град Габрово, ул. „Г. Кръстевич“ 5, e-mail: info@net3x.net.

3.ПОТРЕБИТЕЛИ на УСЛУГИТЕ могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България, които ползват или заявяват ползване на УСЛУГИТЕ на ДОСТАВЧИКА.

РАЗДЕЛ II

УСЛУГИ, предоставяни от ДОСТАВЧИКА чрез МРЕЖАТА

4.ДОСТАВЧИКЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА възмездно следните УСЛУГИ за достъп до Интернет и пренос на данни:

4.1.Достъп до Интернет (пренос на локален селищен трафик, национален и международен трафик до крайно устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ);

4.2.Изграждане на VPN (виртуални частни мрежи);

4.3.МАН УСЛУГИ;

4.4.Безжичен достъп до Интернет чрез WiFi мрежи;

4.5.Обмен на данни в рамките на изградената и поддържана от Нет3Х ООД МРЕЖА;

4.6.Други УСЛУГИ и опции, посочени в индивидуалния договор.

5.В случаите, когато ДОСТАВЧИКЪТ не предоставя някоя от УСЛУГИТЕ по точки



от 4.1 до 4.6 със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ДОСТАВЧИКЪТ гарантира за качеството на предоставяните УСЛУГИ.

6.ДОСТАВЧИКЪТ може да предоставя бесплатно (за срока на индивидуалния договор), отдава под наем или продава крайни устройства при условията на индивидуален договор, действащи Тарифен план и/или ценова листа. Взаимоотношенията относно крайното устройство се уреждат с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез клауза, анекс, приложения към индивидуалния договор или в отделен договор за покупко-продажба или наем.

6.1.Предоставените бесплатно (за срока на индивидуалния договор) или под наем крайни устройства подлежат на връщане от ПОТРЕБИТЕЛЯ след прекратяване на индивидуалния договор. Всички предоставени бесплатно (за срока на индивидуалния договор) или отдадени под наем крайни устройства остават собственост на ДОСТАВЧИКА.

6.2.ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят крайни далекосъобщителни устройства от ДОСТАВЧИКА или от трети лица.

7.Качеството на предоставяните от страна на ДОСТАВЧИКА УСЛУГИ се удостоверяват чрез тестове и/или посредством подписване на констативен протокол, установяващ съответствието на УСЛУГИТЕ в качествено и количествено отношение с техническите параметри, посочени в индивидуалния договор с всеки един от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

7.1.Предходната точка определя крайните далекосъобщителни устройства и техническите изисквания, определени от страните като най-подходящи с оглед ползването на предоставяната от ДОСТАВЧИКА УСЛУГИ след направените съответно тестове и измервания на преносната среда.

7.2.Независимо от предходните две точки, в случай на ползване на УСЛУГАТА от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, се счита, че последният е съгласен с условията и качеството на предоставяната УСЛУГА, независимо от факта дали е подписан констативния протокол по т. 7.

7.3.ДОСТАВЧИКЪТ осигурява качеството на УСЛУГАТА Достъп до Интернет, както следва:

- ◆ Достъпност на УСЛУГАТА: над 90% от времето;
- ◆ Гаранция на скоростта: над определен процент (според вида на преносната среда) от максимално достижимата скорост съгласно избрания Тарифен план, измерена до крайно устройство, подробно описано в **Раздел XVII**, т. 76;
- ◆ Закъснения към локален шлюз: под 50 ms.

8.ДОСТАВЧИКЪТ активира УСЛУГИТЕ, съгласно сключения индивидуален договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 10 /десет/ дни от датата на плащане на таксата за активиране на УСЛУГИТЕ, по т. 35.1 от настоящите ОУ.

9.ДОСТАВЧИКЪТ предоставя УСЛУГИ на лица с определена първа или втора група инвалидност и на лица със специални социални нужди при преференциални условия – с 20 % отстъпка от стандартните цени на УСЛУГИТЕ, при предоставяне на



нотариално заверени документи удостоверяващи степента на инвалидност или документ от съответната служба за социално подпомагане.

10. Предоставянето на УСЛУГИТЕ по **Раздел II** е възможно, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ разполага с изправно Крайно устройство - съответстващо на техническите изисквания на ДОСТАВЧИКА и действащите стандарти, функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, както и операционна система с инсталирани драйвери позволяващи ползването на УСЛУГИТЕ.

РАЗДЕЛ III

Индивидуален договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на УСЛУГИ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

11. Индивидуалният договор между ДОСТАВЧИКА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ може да бъде сключен за срок до 24 месеца или за безсрочен период на действие. Индивидуалният договор се счита за сключен от датата на подписването му.

12. Срочният индивидуален договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ относно условията за продължаване, посредством Анекс към индивидуалния договор. В случай, че никоя от страните по индивидуалния договор не уведоми писмено другата страна 30 (тридесет) дни по-рано, договърът се прекратява с изтичане на договорния срок.

13. Първоначалният, респективно, продълженият период на срочен индивидуален договор, не могат да надвишават установените в Закона за електронните съобщения срокове, освен в случаите, когато при подписването му се предоставя и Крайно устройство, стойността на което не е заплатена от ПОТРЕБИТЕЛЯ, а е разсрочена и добавена към дължимата от него месечна такса.

14. В индивидуалният договор се посочват идентификационни данни на ДОСТАВЧИКА 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, преференциалните условия за лица с определена първа или втора група инвалидност и лица със специални социални нужди (в случай, че има такива), документите, които такива лица следва да представят на ДОСТАВЧИКА и други.

15. Индивидуалният договор влиза в сила за страните в 7-дневен срок след сключването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично не е заявил писмено желание същият да влезе в сила - незабавно. Липсата на заявено желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ за незабавно влизане в сила на индивидуалния договор не може да бъде основание за ДОСТАВЧИКА, да откаже сключването на индивидуален договор, освен ако при сключването на индивидуалния договор е необходимо предоставяне на техническо оборудване.

16. Изменение на индивидуалните договори се допуска при следните обстоятелства:

16.1. Изменение на клаузите на индивидуалните договори може да поиска всяка от страните в срока на действието му;

16.2. Изменение на индивидуалните договори може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на



компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;

16.3.Страните могат да правят изменения и допълнения на индивидуалните договори само с допълнителни писмени споразумения, анекси или приложения – подписани от двете страни. Всички анекси, приложения, протоколи и допълнителни споразумения към този индивидуален договор са неразделна част от него.

17.ДОСТАВЧИКЪТ гарантира, че във всеки един момент от действието на индивидуалния договор, на ПОТРЕБИТЕЛЯ се осигурява възможност да подаде предизвестие, с което да заяви прекратяване на индивидуалния договор с изтичането на срока му.

18.ДОСТАВЧИКА уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с предизвестие за изменения в индивидуалния договор в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизане в сила на съответното изменение - по реда уреден в Общите изисквания на КРС, както и уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изтичане на срока на сключения срочен индивидуален договор, не по-късно от един месец до изтичането на договорения срок.

19.Изборът на способ за изпращане на уведомленията по т. 18 се определя от наличната информация за връзка с ПОТРЕБИТЕЛЯ и от техническата възможност на ДОСТАВЧИКА. Всеки от изброените способи има еднаква сила и се счита за самостоятелно достатъчен:

19.1.Чрез кратко текстово съобщение (SMS), изпратено на мобилен номер на ПОТРЕБИТЕЛЯ или посредством услугата Viber;

19.2.Чрез писмо, изпратено до адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като кореспондентска пратка;

19.3.Чрез електронно писмо, изпратено към електронен пощенски адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ, посочен от последния в индивидуалния договор.

20.Страните се задължават да не разгласяват факти, относно съдържанието на подписания индивидуален договор, както и информация, решения и данни, представляващи търговска тайна, които са им станали известни при или по повод осъществяване предмета на този договор.

РАЗДЕЛ IV

Права на ДОСТАВЧИКА

21.ДОСТАВЧИКЪТ има право да:

21.1.предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните УСЛУГИ по **Раздел II** от настоящите ОУ;

21.2.получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените УСЛУГИ в сроковете, определени в **Раздел X** на настоящите ОУ;

21.3.получава обезщетенията, предвидени в т. 32 на настоящите ОУ;

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

21.5.предоставя безплатно (за срока на индивидуалния договор), предоставя под наем или продава крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва гаранционна и извънгаранционна поддръжка и ремонт на тези крайни устройства, съгласно Търговската гаранция, настоящите ОУ и индивидуално договореното с



ПОТРЕБИТЕЛЯ;

21.6.прекрати предоставянето на УСЛУГИТЕ на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на таксите по т. 35.2 в срок до 5 (пет) дни след изтичане на срока за плащане. Прекъсването на УСЛУГИТЕ от ДОСТАВЧИКА не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от заплащане на задълженията натрупани до момента на прекъсването. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените УСЛУГИ след изплащане на задълженията си;

21.7.спира предоставянето на УСЛУГИ, изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА и може да откаже сключване на нов индивидуален договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 29.2, 29.3, 29.4, 29.5, 29.9, 29.10, 29.11 и 29.12, незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява с констативен протокол, съставен в присъствието на технически екип на ДОСТАВЧИКА, чрез отиване на място и/или чрез измервания;

21.8.спира предоставянето на УСЛУГИ, да изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА и да откаже сключване на нов индивидуален договор с него при констатиране на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката или оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато това застрашава нормалната работа на МРЕЖАТА или влошава характеристиките на УСЛУГИТЕ предоставяни на останалите ПОТРЕБИТЕЛИ;

21.9.прекъсва временно и без санкции предоставянето на УСЛУГИТЕ си, при извършване на задължителни профилактики, планови ремонти или дейности, свързани с обновяване и/или разширение на МРЕЖАТА, като уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за причината и прогнозния срок на прекъсването, по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално поне 72-часа предварително;

21.10.прекъсва временно и без санкции предоставянето на УСЛУГИТЕ си, при отстраняване на аварии или внезапни повреди по МРЕЖАТА, за период не по-дълъг от указаните в точки 22.10 и 22.11 според вида на аварията, като при възможност уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за причината и прогнозния срок на прекъсването по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално;

21.11.измерва и управлява трафика на данни в МРЕЖАТА с цел - постигане на по-надеждни и по-качествени услуги за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без да нарушава сигурността на електронните съобщения и без да влошава качеството на предоставените УСЛУГИ;

21.12.получи достъп до имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА – след предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време;

21.13.променя техника, конфигурации, доставчици и маршрути, технически характеристики и условия във връзка с предоставянето на УСЛУГАТА по индивидуалния договор, доколкото това е необходимо за поддържане предоставянето на УСЛУГАТА и подобряване на нейното качество – по всяко време, без необходимост от съгласуване или предварително уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

21.14.ограничи достъпа до част от УСЛУГИТЕ или да прекрати индивидуалния договор, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава и/или разпространява УСЛУГИ, несъгласувано с ДОСТАВЧИКА или в



нарушение на ОУ;

21.15.въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на УСЛУГИ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без да носи отговорност спрямо тях – при необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии;

21.16.упълномощава писмено трети лица да сключват от негово име индивидуални договори за УСЛУГИТЕ с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по индивидуалните договори за УСЛУГИ от негово име, като информира съществуващите и потенциалните ПОТРЕБИТЕЛИ по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване. ДОСТАВЧИКЪТ има право да прехвърля /цедира/ свободно и залага в полза на трети лица вземанията си към своите ПОТРЕБИТЕЛИ, клиенти и контрагенти;

21.17.предоставя на лицата, упълномощени да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по реда на т. 21.16 от настоящия индивидуален договор, лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ допустими от законодателството, единствено за целите на събиране на вземанията и при поемане на задължение за неразгласяване на личните данни от страна на упълномощените лица;

21.18.променя едностранно цените и/или параметрите на предоставяните УСЛУГИ. Промяната влиза в сила в срок от 7 (седем) дена след публикацията им от ДОСТАВЧИКА на официалната Интернет страница www.net3x.net. В случай, че са в полза на ПОТРЕБИТЕЛЯ, промените влизат в сила веднага, автоматично. Въпреки публикуването на официалния сайт, ДОСТАВЧИКЪТ може да изпрати уведомление към ПОТРЕБИТЕЛЯ и по някой от указаните в т. 19 начини;

21.19.използва внесения депозит (ако има такъв) изцяло или отчасти, за покриване на дължимите суми от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при прекратяване на договорните отношения;

21.20.определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база технология, категорията ПОТРЕБИТЕЛИ, обем на ползване на УСЛУГИТЕ, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯ допълващи се УСЛУГИ и/или крайни устройства, както и на база други обективни критерии, предварително оповестени;

21.21.предоставя намаления на цената или търговски отстъпки при предплащане на повече от една абонаментна такса или при едновременно или свързано закупуване на пакети от УСЛУГИ и устройство/а или на две или повече УСЛУГИ, както и на базата на промоции, които оповестява предварително. Във всички случаи ДОСТАВЧИКА осигурява право на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва УСЛУГИ, необвързани в пакет, по цени, извън пакетната цена. Не е допустимо намаление на цената със задна дата или за изминал период от време;

21.22.да отправя електронни съобщения (SMS, електронна поща и други) относно нови УСЛУГИ, условия, промоции и др., като използва данни за контакт, обявени по повод вече договорени и предоставени на ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГИ;

21.23.предприеме временни санкции в случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изпаднат в забава при изпълнение на парично задължение и забавата продължи повече от 5 дни, използват УСЛУГАТА в нарушение разпоредбите на действащото българско

законодателство, приложимото право, нормите на морала или Интернет етиката или нарушават друго свое съществено задължение по индивидуалния договор и настоящите ОУ;

21.24.налага временните санкции по смисъла на т. 21.23 включващи спиране или ограничаване на техническите параметри на УСЛУГАТА от страна на ДОСТАВЧИКА. За прилагане на тези мерки ДОСТАВЧИКЪТ 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 V

Задължения на ДОСТАВЧИКА

22. ДОСТАВЧИКЪТ е длъжен да:

22.1.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 – скоростите указани в Приложенията към индивидуалния договор не са гарантирани (освен ако това не е изрично указано в индивидуалния договор), но са достижими – при техническа възможност.

22.2.изпълнява задължението си по т. 22.1, като:

- ◆ използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

- ◆ използва далекосъобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

- ◆ използва технически изправни далекосъобщителни устройства;

- ◆ не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

22.3.осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на ограничаване ползването на УСЛУГИТЕ посочени в точки 21.6, 21.7, 21.8, 21.9, 21.14 и 21.15, както и в допустимите срокове посочени в точки 22.10 и 22.11;

22.4.предлага УСЛУГИ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при спазване на принципите за прозрачност, пропорционалност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите ПОТРЕБИТЕЛИ, обема на трафика, начина на плащане и да не допуска предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група ПОТРЕБИТЕЛИ при едни и същи УСЛУГИ;

22.5.уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, през www.net3x.net, електронни съобщения или по аудио-визуален начин, 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



Local & Metropolitan Area Networks

УСЛУГАТА в срок от 3 (три) дни преди ефективното ѝ прекъсване;

22.6.уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни обекти;

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

22.8.не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ДОСТАВЧИКЪТ я предоставя по законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

22.9.спазва срока за активиране на УСЛУГИТЕ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 8 от настоящите ОУ;

22.10.отстранява аварии, дължащи се на външни причини (гръмотевични бури, ураганни ветрове, бедствия и прочие) и привеждане на МРЕЖАТА в състояние на нормална работа в срок от 96 часа, след отпадане на причините. Срокът за отстраняване на аварията започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за аварията от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или упълномощени от него лица, както и при установяването ѝ от страна на ДОСТАВЧИКА, посредством упълномощените за това лица.

Сроковете за реакция на авария важат при наличие на нормални метеорологични условия за работа на открито, както и възможност за достъп до обектите на ДОСТАВЧИКА – ако пътищата са непроходими (обилен снеговалеж, паднали дървета на пътя и прочие), срока започва да тече от момента на привеждане на пътя в нормално състояние;

22.11.отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 48 часа, в работно време.

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 ДОСТАВЧИКА, посредством упълномощените за това лица.

Времето за реакция при повреда се отчита в работно време, когато работното време изтече, работата се спира и продължава на следващия работен ден – тогава продължава да се отчита поставения срок за отстраняване на съответната повреда.

Сроковете за реакция на повреда важат при наличие на нормални метеорологични условия за работа на открито, както и възможност за достъп до обекти на ДОСТАВЧИКА и ПОТРЕБИТЕЛЯ – ако пътищата са непроходими (обилен снеговалеж, паднали дървета на пътя и прочие), срока започва да тече от момента на привеждане на пътя в нормално състояние.

Временното прекъсване на УСЛУГАТА поради прекъснато електрическо захранване (в регионалната или националната електрическа мрежа), породено от извършване на профилактики или ремонтни дейности в електрическата мрежа на съответното електроразпределително дружество, не се считат за повреда или авария в МРЕЖАТА на ДОСТАВЧИКА;



22.12.оповестява 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;

22.13.уведомява през www.net3x.net, електронни съобщения или по аудио-визуален начин 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;

22.14.предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните УСЛУГИ;

22.15.прекратява предоставянето на УСЛУГИТЕ в предвидените в индивидуалния договор срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 42 от настоящите ОУ;

22.16.разглежда и взема становище по жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Предложенията се обработват в едномесечен срок от датата на получаването им.

Жалбите и предложенията се подават по електронна поща (на адресите посочени в www.net3x.net), на място в търговския обект или по телефон.

Необходимото време за обработване на жалба зависи от сложността на проблема и извършване на нужните технически промени, както и моментната натовареност на персонала, работещ при ДОСТАВЧИКА. Обичайното време за обработване на жалба е 10 работни дни, предвид сложността е възможно е да отнеме и повече дни, но не повече от един месец.

Всяка жалба се обработва по следния начин:

- ◆ регистриране на жалба – подадена по един от описаните по-горе начини;
- ◆ отдалечена проверка на параметрите на УСЛУГАТА и преценка дали е необходимо тестване на параметри в отделни възли на МРЕЖАТА и/или при ПОТРЕБИТЕЛЯ;

- ◆ уведомление на ПОТРЕБИТЕЛЯ – по начина, по който е подадена жалбата – за предполагаемата причина и необходимото време за проверка и отстраняване на проблема;

- ◆ тестване на параметри в отделни възли на МРЕЖАТА и/или при ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако се прецени, че е необходимо и отстраняване на проблема;

- ◆ уведомление на ПОТРЕБИТЕЛЯ, след като е отстранен проблема.

При невъзможност да се отстрани проблем по подадената жалба, ПОТРЕБИТЕЛЯТ могат да се възползва от вариантите описани в т. 77 или да действа съобразно Българското законодателство;

22.17.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;

22.18.гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XVI от Закона за електронни съобщения (ЗЕС);

22.19.не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ДОСТАВЧИКА

23. При забава за активирането на УСЛУГИТЕ в срока по т. 8 от настоящите ОУ, ДОСТАВЧИКЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0.5 % от еднократните суми за активиране на УСЛУГИТЕ.

Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец.

24. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея – освен в случаите на ограничаване ползването на УСЛУГИТЕ посочени в точки 21.6, 21.7, 21.8, 21.9, 21.14 и 21.15, както и в допустимите срокове посочени в точки 22.10 и 22.11 – в резултат на което ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва УСЛУГИТЕ повече от 3 (три) последователни дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща само част от дължимата месечна абонаментна такса, пропорционална на периода, през който е ползвана УСЛУГАТА. ДОСТАВЧИКЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 22.12 от настоящите ОУ.

Разпоредбите на т. 24 са приложими, само ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е уведомил надлежно ДОСТАВЧИКА, че не е бил в състояние да ползва УСЛУГАТА или същата е била с влошено качество и са налице несъответствия. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълни това, ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за прекъсването или влошеното качество на УСЛУГИТЕ.

25. Когато ДОСТАВЧИКЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 22.16 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 2 % от месечната абонаментна такса. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец.

26. Надвзети суми за предоставяни УСЛУГИ и сумите по уважени рекламации по точки 23, 24 и 25 от настоящите ОУ се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ под формата на приспадане от следващи дължими такси.

27. Отговорността на ДОСТАВЧИКА е ограничена до посочените в точки от 27.1 до 27.7 случаи:

27.1. При всички случаи ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност във връзка с непредоставянето или некачественото предоставяне на УСЛУГИТЕ в следствие от наличие на някоя от следните примерно посочени хипотези, при:

а). извършвани профилактични прегледи, ремонти, развитие на МРЕЖАТА или тестове от страна на ДОСТАВЧИКА с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяната УСЛУГА. При планирани профилактики и тестове ДОСТАВЧИКЪТ уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ по начин, който е максимално достъпен, за датата и планираната продължителност в разумен срок преди неговото провеждане;

б). условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълнява финансовите или други свои задължения по индивидуалния договор с ДОСТАВЧИКА;



Local & Metropolitan Area Networks

в).условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва технически съоръжения и/или крайни далекосъобщителни устройства, различни от тези, които страните са определили като най-подходящи с оглед резултатите от направените измервания на трасето при извършване на оглед или монтаж;

г).условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ самоволно инсталира повредени крайни устройства, технически и/или програмни средства. Отстраняването на такива нарушения и/или повреди, предизвикани от тях, са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

д).условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се съобразява с техническите указания на ДОСТАВЧИКА за ползване на УСЛУГАТА;

е).настъпване на повреда или при неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудване или съоръжения, осигурени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

ж).условие, че 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 ДОСТАВЧИКА, в това число, но не само: откраднати кабели, злонамерени действия срещу МРЕЖАТА, прекъсване на електрозахранването в райони, където са монтирани възли от МРЕЖАТА и други;

з).неработоспособност на глобалната Интернет мрежа, съединителни линии, повреди в преносната среда на други далекосъобщителни оператори и мрежи извън контрола на ДОСТАВЧИКА;

и).неработоспособност на МРЕЖАТА, преносната среда или оборудване между ДОСТАВЧИКА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е по вина на ДОСТАВЧИКА, както и състоянието на комуникационната мрежа на ПОТРЕБИТЕЛЯ в обекти на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

й).условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплаща дължими вознаграждения към телекомуникационни компании или други дружества във връзка с изграждането и поддръжката на преносната среда;

к).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;

л).условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва УСЛУГИТЕ на адрес, различен от адреса договорен между страните в индивидуалния договор, на който са инсталирани и предоставяни УСЛУГИТЕ;

м).нарушения на хардуерните и/или софтуерните характеристики на крайното устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ или особености на конкретното местоположение на крайното устройство, както и нарушения на работоспособността на програмно-техническите средства в обекти на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

н).неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката, оборудването или други сегменти от вътрешната мрежа на ПОТРЕБИТЕЛЯ или в обекти на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

о).неспособност на ПОТРЕБИТЕЛЯ или негови служители да ползват УСЛУГАТА, компютърна техника, софтуер, онлайн услуги или крайни комуникационни устройства;

п).претенции на трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка или по повод ползването на УСЛУГАТА;



р).действия на ПОТРЕБИТЕЛЯ в Интернет, противоречащи на законите на Република България и международното право;

с).обстоятелства, които не се дължат на виновно поведение на ДОСТАВЧИКА, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон.

27.2.ДОСТАВЧИКЪТ 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 маршрутизатор от и до точката за достъп на ПОТРЕБИТЕЛЯ, доколкото собствеността на наетите линии (преносната среда) принадлежи на трети лица – телекомуникационни компании – и качеството и параметрите им са извън контрола на ДОСТАВЧИКА. ДОСТАВЧИКЪТ не гарантира пренос на IP пакетите и доколкото могат да възникнат проблеми поради честотни смущения, електромагнитна пренаситеност или друго физическо въздействие;

27.3.ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за непредоставянето или лошото предоставяне на УСЛУГИТЕ, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ генерира свръхпотребление – постоянно натоварване на преносната среда между ДОСТАВЧИКА и ПОТРЕБИТЕЛЯ над 50% (петдесет процента) от възможното натоварване;

27.4.ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност при констатиране на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката или оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато това застрашава нормалната работа на МРЕЖАТА или влошава характеристиките на УСЛУГИТЕ предоставяни на останалите ПОТРЕБИТЕЛИ;

27.5. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за повреди на клиентско оборудване и крайни устройства и щети на имуществото на ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка и по повод предоставянето на УСЛУГИТЕ чрез МРЕЖАТА, дължащи се на влияние на външни фактори, атмосферни условия, причини извън контрола на ДОСТАВЧИКА и извънредни обстоятелства, причиняващи повреди по МРЕЖАТА, за които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е сигнализирал своевременно преди настъпване на вредата;

27.6.ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за съдържанието и защитата на информацията, разпространявана от ПОТРЕБИТЕЛЯ, негови служители или негови клиенти през МРЕЖАТА или през Интернет;

27.7.ДОСТАВЧИКЪТ може, но не е длъжен, да предостави за своя сметка сервизна УСЛУГА на ПОТРЕБИТЕЛЯ за отстраняване на повредата след подаден сигнал от ПОТРЕБИТЕЛЯ, констатиране и установяване на повредата, причината и причинната връзка между тях. Отстраняването на повредата се извършва в оторизиран сервиз на ДОСТАВЧИКА, като всякакви други ремонти, извършени лично от ПОТРЕБИТЕЛЯ или от друг сервиз не се обезщетяват.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

28.ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да:

28.1.изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички



далекосъобщителни УСЛУГИ, предлагани от ДОСТАВЧИКА;

28.2.получават УСЛУГИТЕ по **Раздел II** с качество и технически параметри, съгласно настоящите ОУ и индивидуалния договор, подписан между страните;

28.3.уведомяват ДОСТАВЧИКА по начина, указан в т. 22.12 от настоящите ОУ, за проблеми, свързани с ползването на УСЛУГИТЕ;

28.4.искат информация и справки по телефона съгласно т. 22.14 от настоящите ОУ относно ползването на УСЛУГИТЕ, предоставяни от ДОСТАВЧИКА;

28.5.подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 22.16 от настоящите ОУ;

28.6.адресират жалби и сигнали до КРС, отнасящи се до МРЕЖАТА на ДОСТАВЧИКА и УСЛУГИТЕ, предоставяни чрез нея и/или неспазване на публичните условия на Лицензията и ОУ от страна на ДОСТАВЧИКА;

28.7.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;

28.8.прекратят за постоянно своя безсрочен индивидуален договор, след подаване на 30 (тридесет) дневно предизвестие до ДОСТАВЧИКА и заплащане на всички дължими до момента суми, ако има такива;

28.9.прекратят за постоянно своя срочен индивидуален договор с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено към ДОСТАВЧИКА. ПОТРЕБИТЕЛЯ е длъжен да заплати всички дължими до момента задължения, както и неустойка за предсрочно прекратяване в размер на 25% от сбора на месечните абонаментни такси до изтичане на минималния срок установен в срочния индивидуален договор, но не по-малко от една месечна такса;

28.10.прекратяват временно ползването на УСЛУГАТА по безсрочен индивидуален договор, в един или всички обекти, на които е предоставена УСЛУГАТА, по свое желание, след подаване на 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до ДОСТАВЧИКА и заплащане на всички дължими до момента суми, ако има такива. За срока на временно спиране ползването на УСЛУГАТА не се заплащат абонаментни такси освен в случаите, когато в индивидуалният договор между страните изрично е упомената месечна цена за временно спиране на УСЛУГАТА;

28.11.подновяват временно прекратена по свое желание УСЛУГА по безсрочен индивидуален договор, като не заплащат такса за подновяване, освен ако не е указано друго в индивидуалния договор или не се налага посещение на място при ПОТРЕБИТЕЛЯ;

28.12.прекратяват едностранно индивидуалния си договор за ползване на УСЛУГИТЕ в 7-дневен срок след сключването му, без да дължи неустойки, както и да получи всички внесени при сключване на индивидуалния договор суми с изключение на заплатените инсталационни такси. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯ е длъжен да върне всички предоставени от ДОСТАВЧИКА крайни устройства или да ги заплати.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

29. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да:

29.1. осигуряват, в предварително съгласувано с ДОСТАВЧИКА време, достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

29.2. 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;

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

29.4. не извършват промени в МРЕЖАТА на ДОСТАВЧИКА;

29.5. не подават сигнал на трети лица;

29.6. оказват необходимото съдействие на ДОСТАВЧИКА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите УСЛУГИ и изпълнение на изискванията по точки 29.2, 29.3, 29.4, 29.5, 29.9, 29.10, 29.11 и 29.12. Контролът се осъществява от упълномощени от ДОСТАВЧИКА лица;

29.7. уведомяват писмено ДОСТАВЧИКА, при желание за временно прекратяване ползването на УСЛУГИ от МРЕЖАТА, 30 (тридесет) дни преди желаната дата, като заплащат съответстващата на срока на предизвестieto част от месечната абонаментна такса;

29.8. спазват указанията, инструкциите и предписанията на ДОСТАВЧИКА за правилно ползване на крайните устройства;

29.9. използват само технически изправни крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

29.10. не извършват каквито и да е промени в крайните устройства (като например, но не само: ресетване на маршрутизатор, размяна на мрежови кабели или прекъсване на такива, изтриване на настройки) и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ДОСТАВЧИКА;

29.11. не променят своя IP адрес и/или MAC адрес потребителско име с парола и други данни в обслужваните обекти, които се използват от системата за контрол на достъпа до МРЕЖАТА на ДОСТАВЧИКА;

29.12. не продават, предоставят под наем, или по друг начин да предоставят за възмездно или безвъзмездно ползване собствения си достъп до УСЛУГАТА и параметри на системата към трети лица;

29.13. заплащат определените от ДОСТАВЧИКА такси по начин и в срокове за плащане, посочени в **Раздел X** от настоящите ОУ;

29.14. заплащат месечните абонаментни такси по т. 35.2 от настоящите ОУ в случаи на получаване с влошено качество или прекъсване на УСЛУГИТЕ, вследствие на тяхно виновно поведение;

29.15. заплащат дължимите суми към ДОСТАВЧИКА. В случай, че са подадени



уведомления и жалби за влошено качество или прекъсване на УСЛУГИТЕ, сумите се заплащат след извършване на проверка от ДОСТАВЧИКА и установяване на действителното потребление;

29.16.уведомяват писмено в срок до 7 (седем) дни ДОСТАВЧИКА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 81.2 от настоящите ОУ;

29.17.пазят доброто име и търговския имидж на ДОСТАВЧИКА, както по време на действието на индивидуалния договор, така и след прекратяването му;

29.18.отстраняват – при наличието на компютърни вируси, пречещи на нормалното функциониране на МРЕЖАТА на ДОСТАВЧИКА или предоставянето на УСЛУГИТЕ – в най-кратък срок съответния вирус. В противен случай ДОСТАВЧИКЪТ си запазва правото да прекрати предоставянето на УСЛУГАТА до отстраняването на проблема;

29.19.не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица поверителна информация, свързана с условията на индивидуалния договор, включително и след прекратяване на действието му;

29.20.поддържат актуална и достоверна информация за лицата, на които предоставят достъп до собствената си компютърна мрежа, както и точното време, през което се ползва достъпът;

29.21.уведомяват незабавно ДОСТАВЧИКА и да съдействат за отстраняване на неизправностите при възникване на обстоятелства изискващи промяна на IP адрес, MAC адрес потребителско име с парола или допускане на грешка при въвеждането им, както и при замяна на свързващи устройства.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

30.ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ДОСТАВЧИКА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по настоящите ОУ.

31.В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ унищожи, повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставеното му от ДОСТАВЧИКА оборудване, той е длъжен да заплати на ДОСТАВЧИКА стойността му обявена в подписания от страните приемо-предавателен протокол или в Приложенията към индивидуалния договор. В противен случай ДОСТАВЧИКЪТ има право едностранно да прекрати индивидуалния договор и да потърси защита на правата си по общия исков ред.

32.ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ДОСТАВЧИКА обезщетение, за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите.

33.ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят отговорност при констатиране на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на използваните от тях техниката или оборудването, когато това застрашава нормалната работа на МРЕЖАТА на ДОСТАВЧИКА или влошава характеристиките на УСЛУГИТЕ предоставяни на останалите потребители.

33.1.При неизпълнение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯТ, на задълженията му по точки 29.4, 29.5, 29.9, 29.11, 29.12 и 29.18 от настоящите ОУ, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща глоба в



размер на 20 лв., както и всички щети нанесени на ДОСТАВЧИКА от тези му действия.

33.2. При констатиране на действия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 29.10, ДОСТАВЧИКА има право да глоби ПОТРЕБИТЕЛЯ за сума до 20 лв. (сумата включва посещение и труд), към нея може да се включи цена на допълнителни материали или техника – ако има нужда от такива.

34. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи допълнително заплащане за случаите, когато Технически екип на ДОСТАВЧИКА отстранява авария причинена неволно или виновно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, касаеща качеството на предоставяните УСЛУГИ.

РАЗДЕЛ X

Такси. Условия на заплащане на УСЛУГИТЕ

35. ДОСТАВЧИКЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ такси за предоставяните от него УСЛУГИ, както следва:

35.1. еднократна такса за инсталиране и активиране на УСЛУГИТЕ, за които е сключен индивидуалния договор. Таксата се заплаща за включване към МРЕЖАТА при сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му;

35.2. месечна абонаментна такса, осигуряваща достъп до УСЛУГИТЕ, за които е сключен индивидуалния договор между ДОСТАВЧИКА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна такса се предплаща в периода от 20-то число на предния месец до 10-то число на текущия месец за текущия месец – освен ако в индивидуалния договор не е упоменат друг срок;

35.3. еднократна такса за активиране на допълнителна УСЛУГА. Таксата се заплаща в момента на подписване на допълнителното споразумение към индивидуалния договор;

35.4. възнаграждения за оказани консултации и техническо съдействие във връзка с ползването на предоставяната УСЛУГА, такси за предоставени разпечатки във връзка с ползването на УСЛУГАТА и други изрично уговорени в индивидуалния договор възнаграждения. Конкретният размер и срокът за плащане на посочените в предходното изречение възнаграждения се уговарят в индивидуалния договор между страните;

35.5. възнаграждения за извършени от ДОСТАВЧИКА допълнителни УСЛУГИ по Ценоразпис наличен във всеки офис на ДОСТАВЧИКА;

35.6. месечна абонаментна такса за временно спиране на УСЛУГАТА, когато такава е изрично упомената в индивидуалния договор между страните;

35.7. месечна наемна цена на предоставено от ДОСТАВЧИКА оборудване за временно ползване за срока на индивидуалния договор между страните;

35.8. предплатената месечна такса не подлежи на възстановяване. УСЛУГАТА се заплаща в пълен размер, независимо от продължителността на ползване на УСЛУГАТА за съответния период - изключение прави първия и последен месец на ползване на УСЛУГАТА, където се заплащат само реално използваните дни от съответния месец. Ако при прекратяване на действието на индивидуалния договор има останало неплатено дължимо възнаграждение от ПОТРЕБИТЕЛЯ, последното се заплаща в срок от 5 дни, считано от датата на прекратяване на индивидуалния договор;

35.9. месечната такса по т. 35.2 може да варира в зависимост от вида на услугата, качествените параметри, предоставяния информационен капацитет, срок на



индивидуалния договор и други фактори съгласно уговореното в Ценовата листа на ДОСТАВЧИКА и индивидуалния договор;

35.10. всички възнаграждения и такси за предоставяне на УСЛУГИ започват да се начисляват от датата на активирането им, а се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценова листа на ДОСТАВЧИКА и индивидуалния договор;

36. Цените за предоставените УСЛУГИ се заплащат:

36.1. в брой на основание на издадена от ДОСТАВЧИКА фактура и/или касова бележка, в офиса на ДОСТАВЧИКА, намиращ се на адрес: гр. Габрово, ул. "Орловска" 82;

36.2. по банков път, към банка: Първа Инвестиционна Банка АД, банкова сметка: BG64FINV91501004562111, банков код: FINVBGSF

При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ДОСТАВЧИКА;

36.3. в брой на основание на издадена от ДОСТАВЧИКА фактура, на място при ПОТРЕБИТЕЛЯ;

37. Всички суми за предоставяне на УСЛУГИ се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ДОСТАВЧИКА.

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

39. ДОСТАВЧИКЪТ определя и променя цените за предоставяните УСЛУГИ по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

40. ДОСТАВЧИКЪТ съставя публична ценовата листа за предоставяните от него УСЛУГИ. При промяна на размера на цените в ценовата листа тя се публикува в срок от 7 (седем) дни преди датата на влизането ѝ в сила. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във своите търговски обекти на територията, на която предоставя УСЛУГИТЕ си.

41. ДОСТАВЧИКЪТ има право да увеличи цените на предоставяните от него УСЛУГИ в края на всяка година на база годишната инфлация за страната или месечно при наличие на хипер-инфлация. Промените се обявяват по реда описан в т. 21.18.

РАЗДЕЛ XI

Продължителност и прекратяване на индивидуалния договор за УСЛУГИ

42. Индивидуалният договор за УСЛУГИ между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ДОСТАВЧИКА се прекратява:

42.1. при изтичане на срока, установен в индивидуалния договор;

42.2. по взаимно съгласие от двете страни, с писмено споразумение, уреждащо всички финансови последици, произтичащи от предсрочното прекратяване на индивидуалния договор;

42.3. Безсрочен индивидуален договор може да бъде прекратен по искане на която и да е от страните с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие, отправено към другата страна, след заплащане на всички дължими до момента задължения и неустойки, ако има



такива;

42.4.Срочен индивидуален договор може да бъде прекратен едностранно от ДОСТАВЧИКА с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено към ПОТРЕБИТЕЛЯ. В този случай ДОСТАВЧИКЪТ дължи обезщетение на ПОТРЕБИТЕЛЯ в размер на 1 (една) месечна абонаментна такса;

42.5.Срочен индивидуален договор може да бъде прекратен едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено към ДОСТАВЧИКА. ПОТРЕБИТЕЛЯ е длъжен да заплати всички дължими до момента задължения, както и неустойка за предсрочно прекратяване на индивидуалния договор в размер на 25% от сбора на месечните абонаментни такси до изтичане на минималния срок установен в срочния индивидуален договор, но не по-малко 1 (една) месечна абонаментна такса;

42.6.едностранно, без предизвестие, от ДОСТАВЧИКА в случай на неплащане на цените по т. 35.2 от настоящите ОУ от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 30 (тридесет) дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по точки 35.1, 35.3, 35.4 и 35.5. В случай, че индивидуалният договор е срочен, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи всички натрупани до момента задължения, както и неустойка за предсрочно прекратяване на срочен индивидуален договор уредени в т. 42.3;

42.7.едностранно, без предизвестие от ДОСТАВЧИКА, при системно нарушение на настоящите ОУ от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В случай, че индивидуалният договор е срочен, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи всички натрупани до момента задължения, както и неустойка за предсрочно прекратяване на срочен индивидуален договор уредени в т. 42.3;

42.8.едностранно, без предизвестие от ДОСТАВЧИКА, при предоставяне на неверни данни, подправени документи или документи с невярно съдържание във връзка със сключването и/или изпълнението на индивидуалния договор;

42.9.незабавно при възникване на обективна невъзможност (непреодолима сила или случайно събитие) за изпълнение на поетите задължения;

42.10.незабавно в резултат на действия или актове на компетентни държавни или правораздавателни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите на която и да било от страните;

42.11.незабавно в случай на грубо нарушаване на законодателството на Република България от която и да е от страните. Също така, в случаи, при които ПОТРЕБИТЕЛЯ използва УСЛУГИТЕ за незаконна дейност, разпространение на вредно или незаконосъобразно съдържание, генериране на обезпокоителни повиквания или нетипичен трафик;

42.12.при ликвидация или обявяване в несъстоятелност на коя да е от страните по индивидуалния договор, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

42.13.едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие или от датата на промяната, при увеличаване на цената или намаляване на параметрите на УСЛУГАТА предоставяна от ДОСТАВЧИКА, но не по-късно от 2 (два) месеца след настъпване на промяната;

42.14.незабавно при заличаване на регистрацията на ДОСТАВЧИКА по общата



лицензия/отнемане на Лицензията;

42.15.при смърт или поставяне под запрещение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случаите когато ПОТРЕБИТЕЛЯ е физическо лице;

42.16.едностранно, с писмено уведомление от страна на ДОСТАВЧИКА, при отпадане на техническа възможност за предоставяне на УСЛУГАТА. ДОСТАВЧИКА ще уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на индивидуалния договор, като посочи причината за липса на техническа възможност. Ако индивидуалния договор е срочен, ДОСТАВЧИКА заплаща на ПОТРЕБИТЕЛЯ неустойка в размер на 1 (една) месечна абонаментна такса;

42.17.в случай, че предоставеното от ДОСТАВЧИКА оборудване е било откраднато и има акт на компетентните власти и ПОТРЕБИТЕЛЯТ не желае да продължи ползването на УСЛУГАТА, в които случай съответните клаузи от настоящите ОУ са приложими;

42.18.След прекратяване на срочен или безсрочен индивидуален договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава в 30 (тридесет) дневен срок да върне в работещ вид предоставеното му безплатно (за срока на индивидуалния договор) или отдадено под наем от ДОСТАВЧИКА оборудване (крайни устройства) - ако има такова - или да заплати себестойността им. Връщането на оборудването се удостоверява с двустранно подписване на приемо-предавателен протокол.

43.ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да прекрати едностранно индивидуалния си договор за ползване на УСЛУГИТЕ в 7-дневен срок след сключването му, без да дължи неустойки, както и да получи всички внесени при сключване на индивидуалния договор суми с изключение на заплатените инсталационни такси. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯ е длъжен да върне всички предоставени от ДОСТАВЧИКА крайни устройства или да ги заплати.

РАЗДЕЛ XII

Форсмажорни обстоятелства

44.Страните по индивидуалния договор се освобождават от отговорност за частично или пълно неизпълнение на подписания индивидуален договор, при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон, както и форсмажор (влошени метеорологични условия, природни бедствия, промишлени аварии, война, експлозии, граждански безредици, ембарго, частични или общи стачки, решения на Правителството, Народното събрание, или други компетентни органи, промяна на законодателството и др.).

45.Засегнатата от събитие на форсмажор страна се задължава да уведоми другата страна в срок от 7 (седем) дни от началото и края на непреодолимата сила.

46.Засегнатата страна полага всички разумни усилия да ограничи отрицателния ефект от форсмажорните обстоятелства върху изпълнението на задълженията и по подписания индивидуален договор.

47.В случай, че обстоятелствата на непреодолима сила продължат повече от 1 (един) месец, двете страни ще се срещнат и ще обсъдят последствията и ще решат дали индивидуалният договор трябва да бъде прекратен или ще бъдат установени нови условия за неговото изпълнение. Ако по-нататъшното изпълнение на индивидуалния



договор се окаже обективно невъзможно, всяка от страните може да поиска той да бъде прекратен. Ако някоя от страните по индивидуалния договор възнамерява да осъществи това право, то тя е длъжна да уведоми другата страна по индивидуалния договор. В такъв случай страните по индивидуалния договор следва да постигнат споразумение как ще се осъществи прекратяване и последиците от него.

48. В случай на разсрочено плащане по издадена фактура, при инфлация над 8 % на годишна база, ДОСТАВЧИКА има право да индексира неплатената част с процента на инфлация, като се ползват данни на Националния Статистически Институт.

РАЗДЕЛ XIII

Обезщетяване при неспазване на договорените задължения

49. Всяка от страните по индивидуалния договор има право на обезщетение, при неизпълнение на договорените задължения, от другата страна.

50. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 49, като подават до ДОСТАВЧИКА жалби и рекламации.

51. Отговорността на ДОСТАВЧИКА се реализира при условията и по реда на Раздел V и Раздел VI от настоящите ОУ.

52. Отговорността на ПОТРЕБИТЕЛЯ се реализира при условията и по реда на Раздел IX от настоящите ОУ.

РАЗДЕЛ XIV

Решаване на спорове

53. Всички спорове между ДОСТАВЧИКА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от КРС или да отнесе спора за решаване пред компетентния Български съд.

53.1. Дейността на Нет3Х ООД попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения. Ако спор отнесен към ДОСТАВЧИКА не е разрешен, ПОТРЕБИТЕЛЯ може да потърси съдействието на помирителната комисия: адрес: гр. София 1000, пл. Славейков No 4А, Интернет страница www.kzp.bg, e-mail: adr.els@kzp.bg.

54. По въпроси неуредени от настоящите ОУ, приложение ще намират разпоредбите на действащото Българско законодателство.

РАЗДЕЛ XV

Изменения и допълнения на Общите условия

55. ДОСТАВЧИКЪТ може да внася промени в ОУ по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови УСЛУГИ или по други причини.

56. ДОСТАВЧИКЪТ прави публични ОУ в срок не по-кратък от 30 дена преди влизането им в сила или влизане в сила на изменението им.

57. ДОСТАВЧИКЪТ прави ОУ публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места – на фирмения си сайт, включително във всеки свой офис/търговски обект на територията, на която предоставя УСЛУГИТЕ.

58. Настоящите ОУ се прилагат и за заварени индивидуални договори с ПОТРЕБИТЕЛИ, към датата на влизането им в действие. ДОСТАВЧИКА се задължава да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, чрез официалния сайт на ДОСТАВЧИКА - www.net3x.net и/или посредством начините указани в т. 19. Ако в посоченият срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ по заварен индивидуален договор не е заявил писмено, че отхвърля ОУ, същите се считат за приети.

РАЗДЕЛ XVI

Защита на личните данни

59. ДОСТАВЧИКЪТ събира, обработва и използва лични данни и данни за ПОТРЕБИТЕЛИ, когато те са предназначени за предоставяне на комуникационни УСЛУГИ или продажба на стока.

60. В зависимост от конкретните цели и основания ДОСТАВЧИКА обработва посочените по-долу данни самостоятелно или в комбинация помежду им:

60.1. Предоставени от ПОТРЕБИТЕЛЯ данни, необходими за идентификация и изпълнение на договорните задължения на Нет3Х ООД:

а). три имена, адрес, електронна поща, телефон за връзка с ПОТРЕБИТЕЛЯ;

б). три имена, адрес, електронна поща и други данни на пълномощник на ПОТРЕБИТЕЛЯ, посочени в документа, с който е упълномощен да представлява ПОТРЕБИТЕЛЯ пред Нет3Х ООД.

60.2. Данни, изготвени и генерирани от ДОСТАВЧИКА в процеса на предоставяне на УСЛУГИТЕ/стоките:

а). шифър на УСЛУГА, номер на индивидуалния договор, детайлизирани справки към месечни сметки/фактури и размер на съдържащите се в тях задължения;

б). трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни УСЛУГИ, за таксуване, за формиране на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност – идентификационен номер на устройството, обем на пренесените данни, вид на предоставяна УСЛУГА, данни за вида на връзката;

в). данни, необходими за изготвяне на ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ сметки и/или фактури за доказване на тяхната достоверност - вид на използваната УСЛУГА, общ брой мерни единици, начислени за съответния период на изготвяне на периодичните сметки; стойност на ползваните УСЛУГИ; извършени и дължими плащания; информация за промени в ползването на УСЛУГИТЕ, ограничения и възстановяване на УСЛУГИТЕ;

г). данни за използваното крайно електронно съобщително устройство, вида на устройството, IP адрес.

61. Целите, правните основания, сроковете и правата на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ относно съхраняването и обработка на лични данни подробно е описана в „Политика за поверителност и защита на личните данни“. Актуална версия на документа е публикувана на www.net3x.net, в раздел „Общи условия“, както и в търговските обекти на ДОСТАВЧИКА.



РАЗДЕЛ XVII

Правила и мерки за гарантиране на достъп до отворен Интернет (приложим от 30.04.2016г.)

62. Настоящите правила и мерки са приложими към индивидуалните договори, сключвани с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – физически и юридически лица, на фирма Нет3Х ООД относно предоставяне на УСЛУГАТА чрез МРЕЖАТА, самостоятелно и/или като част от предлаган пакет от други електронно-съобщителни услуги и в изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г. за определяне на мерки, гарантиращи достъпа до отворен Интернет.

Управление на трафика

63. Чрез УСЛУГАТА за достъп до Интернет ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на достъп до и разпространение на информация и съдържание, да използват и да предоставят приложения и услуги и да използват крайни устройства по свой избор, независимо от местоположението на ПОТРЕБИТЕЛЯ или ДОСТАВЧИКА или от местоположението, източника или местоназначението на информацията, съдържанието, приложението или услугата.

Под крайни устройства да се разбират маршрутизатори (жични или безжични), компютри (както и сървъри), които отговарят на техническите данни описани в www.net3x.net, раздел „Използвани интерфейси”. За да може ДОСТАВЧИКА да гарантира безпроблемна работа в МРЕЖАТА, устройствата, които терминират оптична или безжична свързаност до обект на ПОТРЕБИТЕЛЯ не се считат за крайни по смисъла на тази точка, понеже вида им (съвместимостта) е зависим от оборудването, което ДОСТАВЧИКА използва в МРЕЖАТА.

64. Споразуменията между ДОСТАВЧИКА и ПОТРЕБИТЕЛЯ относно търговските и техническите условия и характеристиките на УСЛУГАТА, като например цени, обеми от данни или скорост, и всички търговски практики, провеждани от ДОСТАВЧИКА на УСЛУГИ за достъп до Интернет, не ограничават упражняването на правата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, установени в т. 63.

65. ДОСТАВЧИКЪТ третира еднакво целия трафик при предоставянето на УСЛУГИТЕ, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства.

65.1. При спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и правото на ЕС, фирма Нет3Х ООД може да прилага разумни мерки за управление на трафика при спазване на принципите на прозрачност, недискриминационност, пропорционалност, съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

65.2. В същото време всеки ПОТРЕБИТЕЛ на УСЛУГИТЕ, предоставяни от ДОСТАВЧИКА е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи непозволена информация, компютърни вируси, програми за отдалечен достъп („троянски коне”),



нежелана поща (“spam”) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри, компютърни информационни системи, комуникационни мрежи и други. В тези случаи ДОСТАВЧИКА има право да прекъсне УСЛУГАТА на ПОТРЕБИТЕЛЯ или да прекрати индивидуалния договор за достъп до Интернет.

66. ДОСТАВЧИКА не предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени в член 3, параграф 2 на Регламент (ЕС) 2015/2120, и по-специално не блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях, с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел:

66.1. Спазване на законодателните актове на Съюза или на националното законодателство, изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, които имат съответните правомощия, както и при спазване на законодателни мерки свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги.

66.2. Запазване сигурността и целостта на МРЕЖАТА, крайните устройства и предоставяните услуги, блокиране на достъп за ПОТРЕБИТЕЛИ към вътрешни модули (възли) на МРЕЖАТА, без това да се отразява на ползваните от него услуги от и към Интернет пространството;

66.3. Предотвратяване на предстоящо претоварване на МРЕЖАТА и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на МРЕЖАТА, когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи ПОТРЕБИТЕЛИ може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта от ограничението;

66.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги във връзка с изрично заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ условия или допълнителни услуги (например ограничаване на достъпа до Интернет в определени часове от денонощието).

Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третират еднакво. Според състоянието на отделни компоненти на МРЕЖАТА е възможно временно да се забави или блокира трафикът на отделен ПОТРЕБИТЕЛ или група ПОТРЕБИТЕЛИ. Това се разглежда като аварийно състояние, което се отстранява от ДОСТАВЧИКА в срок, регламентиран в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

67. Мерките за управление на трафик от ДОСТАВЧИКА може да обхващат обработване на лични данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на целите по случаите описани в т. 66. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета. Мерките за управление на трафика са в съответствие и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

68. ДОСТАВЧИКА има право свободно да предлага УСЛУГИ, различни от УСЛУГИТЕ за достъп до Интернет, които са оптимизирани за определено съдържание,



приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество.

69. ДОСТАВЧИКА може да предлага или да оказват съдействие за такива УСЛУГИ само ако капацитетът на МРЕЖАТА е достатъчен за предоставянето им в допълнение към предоставяните УСЛУГИ за достъп до Интернет. Тези услуги не се използват и не се предлагат, като заместител на УСЛУГИТЕ за достъп до Интернет и не са в ущърб на наличието или общото им качество за ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Мерки за прозрачност с цел гарантиране на достъпа до отворен Интернет

70. ДОСТАВЧИКЪТ третира еднакво целия трафик, както е описано в т. 65, ограничения се извършват само на база скорост според тарифния план, който ПОТРЕБИТЕЛЯ е избрал да използва – съответно отделно за международното Интернет пространство и за Българското Интернет пространство.

71. ДОСТАВЧИКЪТ идентифицира ПОТРЕБИТЕЛЯ по Интернет адрес (или потребителско име с парола), имена и адрес на местоживееене и телефон, вписани при сключване на индивидуалния договор за доставка на Интернет. Действията на ДОСТАВЧИКА по управление и поддържане на МРЕЖАТА не засягат личния живот на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Случаите на необходим физически достъп до жилището/офиса на ПОТРЕБИТЕЛЯ от страна на упълномощени лица на ДОСТАВЧИКА се извършват след предварителна уговорка с ПОТРЕБИТЕЛЯ за това. Поверителността на съобщенията и личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ се съблюдават в съответствие със закона за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679. По-подробна информация може да се получи от „Политиката за поверителност и защита на личните данни” на фирма Нет3Х ООД, която се намира на www.net3x.net, в раздел „Общи условия”, както и в търговските обекти на ДОСТАВЧИКА.

72. ДОСТАВЧИКЪТ не ограничава броя на крайните устройства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, свързани в обекта на ПОТРЕБИТЕЛЯ, но ПОТРЕБИТЕЛЯ следва да има предвид възможно намаляване на скоростта, увеличаване на закъсненията, увеличаване на колебание на закъснението (jitter) или загуба на пакети при едновременен трансфер на данни през повече от едно крайно устройство – възможно е дори изцяло спиране на връзката до Интернет на останалите ПОТРЕБИТЕЛСКИ устройства, ако едно от устройствата на ПОТРЕБИТЕЛЯ използва цялата скорост, например в случаи на сваляне на файлове с торент клиент. Същото нещо може да се получи ако едно или няколко ПОТРЕБИТЕЛСКИ устройства използват канала за качване (upload), поради невъзможност да се изпращат заявки към Интернет ресурси и услуги. В индивидуалния договор срещу всяка тарифа указан препоръчителния брой крайни устройства (броя не е задължителен). Скоростта на изтегляне и изпращане на данни зависи от източника и може да бъде различна – възможно е дори да се получи провал при изтеглянето/качването, без това да е в резултат на въздействие от страна на ДОСТАВЧИКА.

73. Последствията за крайните ПОТРЕБИТЕЛИ при ограничаване на трафика могат бъдат някои от следните:

73.1. При достигане на ограниченията по скорост на съответния тарифен план е



възможно влошаване на възпроизвеждането на онлайн видео и други услуги, без това да е резултат на въздействие от страна на ДОСТАВЧИКА;

73.2.Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги – във връзка с изброените причини в т. 66;

73.3.Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението/направленията (в случай на DDoS), обект на Кибератаката. Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана Кибератаката;

73.4.Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, които се намират в направлението, обект на временно претоварване, свързано с непредвидими и неизбежни случаи предизвикани от технически неизправности – това се разглежда като аварийно състояние, което се отстранява от ДОСТАВЧИКА в срок, регламентиран в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

74.При избор на тарифен план ПОТРЕБИТЕЛЯ трябва да има в предвид онлайн приложенията, за които желае да ползва УСЛУГИТЕ за достъп до Интернет, както и приблизителните технически изисквания за различните видове онлайн услуги.

УСЛУГИТЕ за достъп до Интернет, които предлага ДОСТАВЧИКА не са 100% гарантирани и съответно няма как да се гарантират параметри от типа на закъснение, колебание в закъснението (jitter) или загуба на пакети – този тип гаранция се предоставя от оператори на по-високо ниво чрез SLA споразумения. ДОСТАВЧИКА следи общите параметри в обслужваната от него МРЕЖА и извършва корекции при нужда. Резултатите се обявяват всяка година на www.net3x.net, раздел „Качество на услугите”.

Всички УСЛУГИ за достъп до Интернет, които ДОСТАВЧИКА предлага са неограничени от към реализиран трафик. Обема на реализирания трафик е ограничен само от скоростта на избрания тарифен план. Например, ако постоянно (24 часа в денонощието) се извършва сваляне или качване на данни от/към Интернет за определен период от време – с примерна скорост от 8Mbps е възможно да бъдат прехвърлени следните количества данни:

- за един час: 3,6GB = 0,0035ТВ
- за един ден: 86,4GB = 0,0844ТВ
- за един месец: 2592GB = 2,8828ТВ
- за една година: 946080GB = 923,9063ТВ

Забележка: 1024B = 1KB (килобайт), 1024KB = 1MB (мегабайт), 1024MB = 1GB (гигабайт), 1024GB = 1TB (терабайт).

Приблизителен размер на популярни мултимедийни файлове:

- видео филм в DivX формат = 1,4GB
- видео филм в DVD формат = 4,5GB
- видео филм в BluRay формат = 20GB
- музикален файл в MP3 форма = 5MB
- музикален файл в FLAC форма = 50MB
- снимка в JPEG формат (12Мегапиксела) = 5MB



Local & Metropolitan Area Networks

74.1.Онлайн съдържание (уеб страници, портали и други) – не изисква голяма скорост, достатъчно е скорост до 4Mbps за нормална работа. Този вид услуги се влияе частично от закъснението и по-малко от колебанията във закъсненията (jitter).

74.2.Онлайн видео (Youtube, Netflix, VoD и други) – този тип услуги се влияят основно от наличието на скорост. Необходима скорост за гледане на видео онлайн, при съответната разделителна способност:

- 360p (SD) = 0,7Mbps
- 480p (SD) = 1,1Mbps
- 720p (HD) = 2,5Mbps
- 1080p (HD) = 5Mbps
- 4K = 20Mbps

74.3.Онлайн игри – тези приложения изискват относително малка скорост – под 1Mbps, но закъснения в диапазона 20 до 500 ms (в зависимост от вида на играта). Закъснението зависи от натоварването на МРЕЖАТА, натоварването на игровия сървър, неговата локация и скорост на пренос на данни до сървъра, както и от текущото натоварване в локалната мрежа на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Ако в конкретен момент, крайно устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ извършва сваляне на файлове от Интернет, латенцията се увеличава, а общата скорост намалява. Възможно е свалящата програма да вземе цялата налична скорост и да прекъсне този вид услуга.

74.4.Онлайн разговори (VoIP) – както при игрите, този вид приложения не генерират голям трафик – нужна е скорост под 1Mbps, но са чувствителни на закъсненията и колебанията във закъсненията (jitter). Поради този факт за тях важи същото, като за онлайн игрите.

74.5.Онлайн видео разговори (Skype, FB messenger и други) – за тях важат условията както на онлайн разговорите така и тези за онлайн видео. Тоест изисква се, както скорост за прехвърляне на съответното видео с нужно качество, така и параметрите закъснение и колебание на закъснението (jitter). Най-добре, когато се извършват такива разговори други устройства при ПОТРЕБИТЕЛЯ да не извършват сваляне/качване на файлове от/към Интернет за да се предотвратят забавяния или спирания на разговора.

74.6.Сваляне/качване на файлове – всички варианти за сваляне/качване на файлове. Този тип използване на Интернет ресурс не се влияе, както от наличния трафик, така и от закъснение и колебания в закъснението (jitter). Програмите използват свободната налична скорост. Важно е да се отбележи, че повечето програми за сваляне на файлове (включително торент клиентите) по подразбиране нямат активирана настройка за ограничаване на трафика, това означава, че при стартиране, съответната програма използва целия наличен ресурс за сваляне/качване с което забавя и дори блокира използването на Интернет услугата по какъвто и да е друг начин. Добре е тези програми да бъдат ограничавани до нормална скорост – под скоростта на избрания тарифен план, за да няма проблем с други Интернет услуги.

75.Към момента ДОСТАВЧИКА не извършва други допълнителни услуги освен УСЛУГАТА за достъп до Интернет, съответно други такива не влияят на УСЛУГАТА за достъп до Интернет за крайните ПОТРЕБИТЕЛИ.

76.Скоростта и качеството на УСЛУГИТЕ зависят от вида на пренос до обекта на



Local & Metropolitan Area Networks

ПОТРЕБИТЕЛЯ, натовареността на МРЕЖАТА, натоварването на локалната мрежа в обекта на ПОТРЕБИТЕЛЯ (при едновременното ползване на УСЛУГАТА от няколко устройства), архитектурни и географски особености, наличие на голям брой домашни Wi-Fi разположени на единица площ и други.

УСЛУГИТЕ, които предлага ДОСТАВЧИКА не са 100% гарантирани, както е описано в т. 74, но са технически достижими.

Всички УСЛУГИ за достъп до Интернет, които ДОСТАВЧИКА предлага са неограничени от към реализиран трафик. Обема на реализирания трафик е ограничен само от скоростта по избрания тарифен план.

Указаните в индивидуалния договор скорости са за сваляне (download) от Българското Интернет пространство (bg peering), скоростта за качване (upload) е 50% от скоростта на сваляне.

Скоростта за достъп до международното Интернет пространство за сваляне и качване е 50% от съответната скорост от/към Българското Интернет пространство (bg peering).

Текущата скорост, която получава ПОТРЕБИТЕЛЯ зависи както от заложените параметри за ограничение на скоростта, според избрания тарифен план, така и от моментното натоварване на МРЕЖАТА причинено от пиково използване на УСЛУГАТА за достъп до Интернет – в определени часови зони – също така и от типа на пренос до обекта на ПОТРЕБИТЕЛЯ (при безжична комуникация са възможни външни причини влияещи на скоростта, като атмосферни условия). Влияние оказва и избрания за ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ ресурс и наличните в момента скорости за пренос от/до него, без значение дали се намира в Българското или в международното Интернет пространство.

По смисъла на Регламент (ЕС) 2015/2120 информацията относно скоростите за достъп до Интернет се дават, като се използват минимална скорост, максимална скорост и обичайно налична скорост:

- *Минималната скорост* е най-ниската скорост, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава използвайки УСЛУГАТА по избрания тарифен план. Настоящата скорост може да слезе под минималната само ако е налична е авария, поради изпълнение на някое от действията по т. 66 или са налични случаите описани в точки от 27.1 до 27.7;

- *Максималната скорост* е скоростта, която ПОТРЕБИТЕЛЯ може технически да достигне използвайки УСЛУГАТА по избрания тарифен план. Рекламираната скорост е равна на максималната;

- *Обичайно наличната скорост* е скоростта, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава през по-голямата част от денонощието (в над 80% от времето) използвайки УСЛУГАТА по избрания тарифен план.

Според вида на преносната среда до обекта на ПОТРЕБИТЕЛЯ, скоростите са:

Скорост, Mbps\Вид пренос	Безжичен	Кабелен, ФТР	Кабелен, оптичен
Минимална	10%	15%	20%
Обичайно налична	60%	75%	80%
Максимална	100%	100%	100%

Скоростите описани в настоящите ОУ са дадени в проценти (%), по-подробна



техническа информация е налична в индивидуалните договори, в ПРИЛОЖЕНИЯТА, където скоростите са дадени в мегабити за секунда (Mbps) в двете посоки, за всеки отделен тарифен план.

77. Всяко значително, непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на УСЛУГАТА (скорост и други параметри за качество, указани в индивидуалния договор), договорени с ДОСТАВЧИКА, следва да се счита за несъответствие. Механизмът за наблюдение на несъответствието се установява с механизъм за наблюдение, сертифициран от националния регулаторен орган (КРС). Методологията следва да бъде определена в насоките на органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) и да бъде преразглеждана и актуализирана, когато е необходимо, за да отразява развитието на технологиите и на инфраструктурата.

При установено несъответствие ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се възползва от някои от следните мерки или комбинация от тях:

- претенции за отстраняване на несъответствието по изпълнението на индивидуалния договор;
- обезщетение – възстановяване на част от месечната абонамента такса, пропорционален на периода, през който е било налице неизпълнение на договорените параметри на УСЛУГАТА;
- преминаване към по-ниска по стойност/скорост тарифа или намаляване на цената на месечната абонамента такса (ако няма по-ниска тарифа), когато се докаже, че не може да се поддържат параметрите на избраната тарифа;
- предсрочно прекратяване на индивидуалния договор.

Разпоредбите на т. 77 са приложими, само ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е уведомил надлежно ДОСТАВЧИКА, че не е бил в състояние да ползва УСЛУГАТА или същата е била с влошено качество и са налице несъответствия. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълни това, ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за прекъсването или влошеното качество на УСЛУГИТЕ.

78. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за прекъсвания, забавяния или влошаване на качеството на УСЛУГАТА, причинени от причините посочени в точките от 27.1 до 27.7 в настоящите ОУ.

79. При настъпил проблем или несъответствие с УСЛУГАТА относно Регламент (ЕС) 2015/2120 член 3 и член 4 параграф 1, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да подаде жалба при условията и по реда указани в т. 22.16.

РАЗДЕЛ XVIII

Определения

80. По смисъла на настоящите ОУ:

80.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

а) извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

б) причини независещи от ДОСТАВЧИКА – откраднати кабели и техника, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.;



80.2.КРАЙНО УСТРОЙСТВО: устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация;

80.3.ВЪТРЕШНА ПОТРЕБИТЕЛСКА МРЕЖА: Всяка потребителска мрежа от клиентски устройства свързани помежду си, изградена след КРАЙНО УСТРОЙСТВО;

80.4.БЕЗСРОЧЕН ДОГОВОР - договор, при който страните не са конкретизирали краен момент за приключване на отношенията по договора;

80.5.СРОЧЕН ДОГОВОР – договор, при който страните се съгласяват срокът на валидност на договора да е фиксиран на задължителен и за двете страни минимум. Този договор е свързан с ползването на специални привилегии от ПОТРЕБИТЕЛЯ (по-ниски цени, по-висока скорост и/или други), за сметка на което той се задължава да ползва и плаща УСЛУГАТА за определен задължителен минимален период от време.

РАЗДЕЛ XVIII

Допълнителни условия

81.В индивидуалния договор страните се идентифицират както следва:

81.1.ДОСТАВЧИК – с наименование (фирма), адрес на управление, съдебна регистрация, номер по БУЛСТАТ и лицето представляващо ДОСТАВЧИКА;

81.2.ПОТРЕБИТЕЛ:

а).физическо лице – с имена, телефон и адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

б).едноличен търговец – с наименование (фирма), адрес на управление, номер по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява;

в).юридическо лице – с наименование (фирма), адрес на управление, номер по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява.

82.Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в индивидуалния договор.

82.1.Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по индивидуалния договор, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.

82.2.В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ДОСТАВЧИКА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в индивидуалния договор или констативния протокол адрес.

83.В случай на несъответствие между отделни клаузи в различните документи по повод доставката и ползването на УСЛУГАТА, предимство има в следната последователност:

83.1.анекси към индивидуалния договор;

83.2.индивидуален договор;

83.3.общи условия.