

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на договора за предоставяне на услуги за широколентов достъп до Интернет от „Българска телекомуникациона група“ ЕООД

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

Тези Общи условия се прилагат по отношение на договорите, сключени между „Българска телекомуникациона група“ ЕООД, гр. Стара Загора, с ЕИК: **206536213**, вписано в търговския регистър при Агенцията по вписванията, представлявано от управителя Данилейченко Андрий, БУЛСТАТ **206536213**, дружеството, наричано по-долу за краткост „ОПЕРАТОР“ и неговите крайни потребители физически или юридически лица, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ“.

Тези Общи условия регулират отношенията между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, относно предоставянето на интернет услуга. Те са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са задължителни за тях.

Тези общи условия влизат в сила в 30 дневен срок от публикуване на интернет страницата на ОПЕРАТОРА

<https://alfanet.bg> и от поставянето им на видно място в касите и офисите на ОПЕРАТОРА.

ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА. Активиране

ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

- достъп до Интернет
- VoIP
- други услуги разрешени от закона.

В различните райони на покритие, ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ една или няколко от всички услуги.

Всички комуникационни устройства и кабели, инсталирани от ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите, са негова собственост, поради което при прекратяване действието на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да върне незабавно инсталираното телекомуникационно оборудване на ОПЕРАТОРА.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да не предприема действия, както и да не допуска да се извършват промени, повреди и изменение, в което и да било инсталирано комуникационно устройство, кабели или други елементи от Мрежата.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да уведомява незабавно ОПЕРАТОРА за всяко посегателство на трети лица върху инсталираното комуникационно оборудването, кабели или други елементи от Мрежата, както и за настъпили повреди, които пречат на нормалното използване на услугите по договора.

РАЗДЕЛ III

Цени. Условия на заплащане на услугите.

- Инсталационна такса за свързване към МРЕЖАТА, която се заплаща еднократно при сключване на договора и не подлежи на връщане;
- Месечна абонаментна такса за предоставяните услуги, която започва да се начислява от датата на активиране на услугата и се заплаща авансово, в петдневен срок преди изтичането на всеки месец, изчислен от датата на сключване на индивидуалния договор;
- Такса за наем или използване на комуникационно оборудване, която може да се заплаща еднократно или месечно, съобразно условията на индивидуалния договор.
- Такса за повторно включване към мрежата, която се заплаща еднократно, при включване, след изключване поради неспазване от страна на ПОТЕРЕБИТЕЛЯ на задълженията по този договор.
- Цените за предоставените услуги се заплащат в брой, в офисите и касите на ОПЕРАТОРА или по банков път.
- При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.

ОПЕРАТОРЪТ издава съответния счетоводен документ за получено плащане от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

ОПЕРАТОРЪТ публикува на своята интернет страница <https://alfanet.bg> актуална информация за предлаганите цени, тарифни планове и промоции.

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

ОПЕРАТОРЪТ има право:

- да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел III на тези Общи условия;
- да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства;
- да прекрати с 3 дневно предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на неплащане на цените по т.

в срок до 5 дни след изтичане на срока за плащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след окончателно изплащане на всички свои задължения. да спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от мрежата, да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 29.2,

4, 29.5. и 29.6. незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява от технически екип на ОПЕРАТОРА, след оглед на място или чрез извършване на измервания.

да получава обезщетенията, предвидени в т. 34 на тези Общи условия;

да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА; в предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до имота му с цел изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА; да получи обратно собственото си комуникационно оборудване, след прекратяване

действието на този договор;

да предоставя промоционални отстъпки от цените на определени категории от своите потребители, като условия за ползването на отстъпките се публикуват, в срок от 7 дни преди датата на започване на промоцията, на неговата интернет страница – <https://alfanet.bg> Всеки потребител, който отговаря на условията може да заяви желанието си да се възползва от промоционални отстъпки.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

да предоставя електронни съобщителни услуги в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации.

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

да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при спазване принципите на прозрачност, пропорционалност и равнопоставеност;

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

да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез обявление във форума за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от три дни преди ефективното ѝ прекъсване; предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

да предоставя по телефона или на интернет страницата си (<https://alfanet.bg>) информация за условията и реда за използване на услугите, цените и ценовите пакети, както и за новопредлаганите услуги;

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

да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 7 от тези Общи условия;

да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 48 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

да уведомява, 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; да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 37 от тези Общи условия; да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;
да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 3 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

22. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 3 дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомявания.

23. ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за качеството на услугата, освен ако влошаването на това качество се дължи на причини произтичащи от оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ, или от неправомерни действия или бездействия на последния; проблеми извън МРЕЖАТА и/или настъпване на обстоятелства извън контрола на ОПЕРАТОР, като случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната интернет мрежа, действия или бездействия на трети лица и т.н.

24. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи, настъпили вследствие спирането, променянето или ограничаването на услугите, изтриването, модифицирането, загубването, недостоверността, неточността, или непълнотата на съобщения, материали или информация, пренасяни, използвани, записвани или станали достъпни при използването на услугите, както и за невъзможността на ПОТРЕБИТЕЛЯ да изпълнява свои задължения поради временна невъзможност за ползването на съответната услуга, а също така и за претенции на трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ, свързани с ползването на услугата.

25. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за информацията пренасяна и разпространявана от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, посредством използването на услугите, както за вредите причинени на трети лица от това пренасяне и разпространение.

26. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за щети по оборудване и съоръжения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, причинени от природни явления, гръмотевични бури, токови удари.

27. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за злоумишлени действия или бездействия на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ или на трети лица, както и за други щети, свързани с ползването на услугата, не упоменати по-горе.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

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

да уведомяват, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

да искат информация и справки, относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори съгласно условията на тези Общи условия;

да прекратяват ползването на услугите по свое желание, след подаване на 30 дневно предизвестие до ОПЕРАТОРА, освен в случаите по т. 37;

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

29.1в предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

да не препродават, отдават под наем или преотстъпват ползването на услугите на трети лица, както и да не използват предоставяната им услуга на повече от един компютър, освен ако това е изрично предвидено в индивидуалния договор.

да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 29.2и т. 29.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица; да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства; <

br> да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн.,

ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.)

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

да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел III от тези Общи условия;

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

да уведомяват писмено в срок до 15 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните си данни.

да не предприемат действия, с които могат да навредят на доброто име или търговската репутация на ОПЕРАТОРА, включително и разпространявайки Конфиденциална информация.

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право да променя своя IP адрес и/или MAC адрес, като са забранени са всякакви опити за нерегламентирано получаване на идентификационни данни на друг ПОТРЕБИТЕЛ, както и тяхното използване. Забранено е проникването или получава информация от друг компютър в рамките на МРЕЖАТА без съгласието на собственика и ползвателя на този компютър.

Използвайки услугите ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не извършват следните действия:

Публикуване, разпространяване или предоставяне по какъвто и да било начин на данни, съобщения, текст, компютърни файлове или други материали, които, противоречат на българското законодателство, приложимите чужди закони, настоящите условия, Интернет етиката или добрите нрави

Нарушаване на авторски права или сродни на тях права, запазени марки, патент или други права на интелектуална собственост, право на собственост, както и всякакви други имуществени или неимуществени права или законни интереси на трети лица, както и разпространение на информация представляваща търговска, служебна, конфиденциална или лична тайна или данни.

Публикуване, разпространяване или предоставяне на софтуер или други компютърни файлове, които съдържат вируси или други рискови програми или техни компоненти. При наличието на вируси, пречещи на нормалното функциониране на мрежата на Доставчика или предоставянето на услугите, Клиентът е длъжен да отстрани в най-кратък срок съответния вирус. В противен случай Доставчикът си запазва правото да

прекрати достъпа му до Интернет до отстраняването на проблема.

Публикуване или трансфер на порнографски и нелегални материали.

Публикуване на данни, съобщения, текст, компютърни файлове или други материали съдържащи заплаха за живота и телесната неприкосновеност на човека, пропагандиращи дискриминация, проповядващи фашистка, расистка или друга недемократична идеология, чието съдържание нарушава права или свободи на човека съгласно Конституцията и законите на Република България или международни актове, призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление и т.н.

При нарушение на някое от посочените по-горе задължения, ОПЕРАТОРЪТ има правото да спре предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ, без предупреждение и без право на повторно включване.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, включително при разпространението на конфиденциална информация или предприемане на действия, с които се наврежда доброто име или търговската репутация на ОПЕРАТОРА.

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА 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.

РАЗДЕЛ X

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

Срокът на ползване на услугата се указва в индивидуалния договор. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се продължава при следните условия: автоматично за нов период със същата продължителност ако най – късно три месеца преди изтичането на неговия срок, нито една от страните не го прекрати с писмено предизвестие, изготвено във формата определена от ОПЕРАТОРА на неговия уебсайт. Това правило се прилага съответно при изтичане на всеки следващ период.

36. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:

по взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 28.5 от тези Общи условия;

едностранно, с 1 дневно предизвестие, от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по т. 15.2 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 7 дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т.

29.1.

едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т. 29.2, т. 29.3, 29.4., 29.5., т. 29.6 или т.29.11. от тези Общи условия;

незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата

лицензия/отнемане на Лицензията; 37. В случай че между ОПЕРАТОРА и

ПОТРЕБИТЕЛЯ е сключен договор за предоставяне на услугите, при промоционални условия, и ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да прекрати договора преди изтичане на

първоначалния му срок, той следва да изпрати писмено уведомление до ОПЕРАТОРА и да заплати всички оставащи суми до края на срока.

РАЗДЕЛ XI

Решаване на спорове

Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени

преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XIV Изменения и допълнения на Общите условия

39.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.

40.ОПЕРАТОРЪТ публикува изменените Общите условия на интернет страницата си <https://alphanet-bg.com> и ги поставя на видно място в търговските си обекти, в 30-дневен срок преди влизането им в сила.

Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези общи условия, като ги публикува на интернет страницата си <https://alphanet-bg.com> и им даде 30 дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

РАЗДЕЛ XV

Приложим закон

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

РАЗДЕЛ XVI

Определения

По смисъла на тези Общи условия:

МРЕЖАТА: Електронна съобщителна мрежа, представляваща система от взаимосвързани възли, кабелни и безжични линии и съоръжения като главна станция, рутери, суичове и други активни и пасивни мрежови устройства и компоненти, система за управление, управленския ѝ софтуер, билинг система и други компютърни програми, които я правят годна за осъществяване на електронни съобщения чрез нея.

ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

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

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

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

КОНФИДЕНЦИАЛНАТА ИНФОРМАЦИЯ: всички данни, цени, материали, документи за собственост, скици, кореспонденция между страните относно техните взаимоотношения, възникнали аварии или проблеми с ползването на услугата, както и друга информация свързана със сключването на индивидуалния договор, разкрита или предоставена устно, писмено или по друг начин от разкриващата страна на получаващата страна, без значение начина или формата, под която информацията е станала известна. РАЗДЕЛ XVII

Допълнителни условия

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 договора. Предизвестия и съобщения предадени по електронна поща имат същата сила както ако са в писмена форма.

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

В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес или електронна поща. ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема, че ОПЕРАТОРЪТ може да прехвърли отчасти или изцяло правата и задълженията си по договора с него на трето лице, при което обвързването на Клиента става с уведомяването му за прехвърлянето от новия доставчик.

47. Със сключването на индивидуалния договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава своето съгласие ОПЕРАТОРЪТ да събира, съхранява и обработва негови лични данни, при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни. Потребителят има право на достъп и поправка на своите лични данни. Правото се упражнява лично или посредством пълномощник с нотариално заверен подпис на пълномощното в офиса на Доставчика.