

Общи условия

за взаимоотношения с потребителите на далекосъобщителната мрежа на "Оптинет" ООД за предоставяне на услуги чрез нея

1. С тези Общи условия на договора между "Оптинет" ООД (наричан по-долу "Доставчик") МОЛ: Илчо Илчев, Валентин Ревански и Цоньо Русев, и техните абонати (физически или юридически лица, които са сключили валиден и действащ договор с Доставчика за предоставяне на далекосъобщителни услуги) и потребители (юридически или физически лица, които използват далекосъобщителна мрежа, като може да включва и абонат), наричани по-долу общо "Потребители" се определят условията, реда и сроковете за предоставяне на далекосъобщителни услуги от Доставчика.
2. Общите условия са задължителни за Доставчика и Потребителите. Потребителите удостоверяват съгласието си с Общите условия с подписа си под индивидуалния договор.
3. Включването към мрежата и предоставянето на далекосъобщителни услуги чрез нея се осъществява по силата на писмен договор между Доставчика и Потребителя. Договорите между тях се считат за сключени от датата на подписването им, като по силата на договора с един Потребител, Доставчика може да предоставя услуги на един или повече Потребители.
4. При сключване на договора физическите лица представят документ за самоличност, а юридическите лица и едноличните търговци съдебно решение за регистрация, удостоверение за актуално състояние, удостоверение за данъчна регистрация и идентификационен номер по БУЛСТАТ. При сключване на договора, както и в специфични случаи Доставчикът може да изисква и/или други документи, ако е необходимо.
5. Доставчикът предоставя чрез мрежата следните далекосъобщителни услуги, които включват в съответствие с посочения в тези Общи условия срок: (а) Услуги за достъп до Интернет; (б) VoIP Телефония - Двупосочни гласови услуги през Интернет (след сключване на допълнителен договор); (в) Справочни услуги; (г) Други услуги с добавена стойност, поддържащи TSP/IP стандарта в зоната на обслужване на мрежата.
6. За обслужване от мрежата, абонатът следва да: (а) притежава мрежова карта/модем, одобрен(а) от Доставчика и регистрирана в базата данни на мрежата; (б) използва предоставените му от Доставчика индивидуални технически данни за връзка към мрежата на Доставчика (IP-адрес, Net Mask, Gateway, Pгоху и др.).
7. При предлагане: (а) на пакети от обвързани оборудване и услуги или (б) отстъпки за определено количество услуги или оборудване, или (в) намаление на цената при едновременно или свързано закупуване на две или повече услуги или устройства, или на услуга и устройство, Доставчикът има право да изисква сключването на договор с определен срок, който срок може да бъде до една година.
8. Потребителят получава безплатно електронен адрес (POP3 e-mail) за времето на договора.
9. Достъп до мрежата за инвалиди I и II група се осигурява с предимство, като тези лица получават 10% (десет процента) намаление от месечната такса за използваните услуги в мрежата на Доставчика.
10. Доставчикът има право да събира еднократна (инсталационна) такса за свързване и осигуряване на достъп към мрежата, както и за осигуряване на достъп до всяка една отделна услуга, предоставяна чрез мрежата.
11. Доставчикът има право да събира от Потребителите месечни (абонаментни) такси за предоставените от него услуги: (а) такса, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договор между Доставчика и Потребителя; (б) такса за осигуряване на връзка към мрежата на Доставчика, включваща поддръжка на мрежата.
12. Всички услуги, използвани чрез мрежата на Доставчика, включително и услугите, ползвани в чужда мрежа, се заплащат на Доставчика по неговите действащи тарифи.
13. Доставчикът има право да получава навреме всички плащания, дължими от Потребителите в уговореното количество и на уговореното място.
14. Доставчикът има право да променя индивидуалните технически данни на

потребителите, както и техническите данни за достъп до мрежата, когато промени се налагат по силата на индивидуален административен или нормативен акт или поради структурни промени в мрежата. Доставчикът уведомява Потребителите за предстоящите промени поне 2 дни предварително, чрез съобщение на своята Web-страница и/или на личния e-mail адрес на Потребителя.

15. Когато това се налага за целите на изграждането и/или поддържането на мрежата, Доставчикът има право да изключва връзката на абонат към мрежата, като това следва да става във възможно най-кратък срок и във време, в което ще бъдат причинени най-малко неудобства за Потребителя.

16. За вреди, възникнали вследствие на неправилна употреба, природни бедствия или умишлени действия от страна на Потребител или трето лице и причинили негодност за ползване на мрежовата карта/модема, или друг вид далекосъобщителни устройства, както и пречатващи достъпа до мрежата на Доставчика, Доставчикът не носи отговорност.

17. В случай на неплатени изискуеми вземания на Потребител към Доставчика или други физически и юридически лица, Доставчикът има право да откаже сключването на договор с него и да му предложи достъп до мрежата при допълнителни условия.

18. Доставчикът е длъжен да предоставя услуги на всички потребители при условията на действащото законодателство, включително Закона за далекосъобщенията (ЗД) и подзаконовите нормативни актове по неговото прилагане. По отношение на определени категории Потребители (инвалиди, лица със специални социални нужди и др.), Доставчикът може да предоставя далекосъобщителни услуги по предварително оповестени преференциални условия.

19. Срок за включване към мрежата - 20 дни.

20. Доставчикът е длъжен да спазва договорения срок за включване на Потребителя към мрежата.

21. Доставчикът е длъжен да приема на оповестен телефон и адрес уведомления за настъпили повреди в мрежата.

22. Доставчикът е длъжен и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините, валидно за всички клиенти, които заплащат месечна такса за поддръжка и свързаност към мрежата.

23. Повреди в мрежата, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват във възможно най-кратък срок в зависимост от характера на повредата.

24. Доставчикът не носи отговорност, ако поради нарушение работоспособността на програмно-техническите средства на други оператори на Интернет или на телекомуникационните връзки в и извън страната, Потребителят не може да ползва частично или напълно някои от услугите, посочени в т. 5.

25. Доставчикът не носи отговорност при настъпване на извънредни обстоятелства, възпрепятстващи достъпа до услугите като: природни бедствия, граждански безредици, военни действия или производствени аварии, правителствени решения, както и технически повреди по вина на трети лица и/или влошени метеорологични условия.

26. Доставчикът не отговаря пред Потребителя за загуби, пропуснати ползи и други щети, причинени на Потребителя в резултат на ползване на услугите, както и за претенции от трети лица към Потребителя по повод ползване на услугите и/или мрежата на Доставчика, за щети, предизвикани от некачествена манипулация от страна на Потребителя с програмните и технически средства.

27. Доставчикът е длъжен в 2-дневен срок да уведомява Потребителите за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти и/или изменения в мрежата.

28. Доставчикът е длъжен да изгражда, поддържа и развива мрежата в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБ стандарти, като спазва изискванията за качество на сигналите, електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава: (а) да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението, определено от производителя; (б) да използва технически изправни далекосъобщителни устройства.

29. Доставчикът е длъжен да води регистър на постъпилите от Потребителите жалби и предложения.
30. Доставчикът е длъжен да се произнесе по постъпилите жалби и предложения в едномесечен срок, считано от датата на получаването им.
31. При неизпълнение на договорните задължения за повече от 2 дни, дължащо се на причини, за които Доставчикът носи отговорност, същият възстановява на Потребителя част от месечната такса, пропорционална на периода, през който Потребителят не е ползвал далекосъобщителната услуга.
32. Потребителите могат да изискват сключване на договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от Доставчика.
33. Потребителите имат право да изискват от Доставчика качество на използваните услуги, описани в т. 5, според избрания абонаментен план в договора между двете страни.
34. Потребителите имат право на жалби до Доставчика.
35. Всеки Потребител има право с писмена молба да заяви промяна в предоставените му индивидуални технически данни за връзка към мрежата на Доставчика. Същите промени влизат в сила до 24 часа след постъпване на молбата.
36. Всеки Потребител има право, срещу заплащане на определена съгласно действащата тарифа на Доставчика такса, да получава подробни извлечения по всяка фактура, ако търсената информация се съхранява от страна на Доставчика и не е в нарушение на българското законодателство. Всички данни за изготвяне на подробно извлечение се съхраняват минимум един месец.
37. Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на тези Общи условия и на индивидуалния договор.
38. Потребителите се задължават да заплащат определените от Доставчика такси по начин и в срокове за плащане, посочени в т. 11 и следващите от Общите условия.
39. Потребителите нямат право да използват неодобрени по съответния ред крайни устройства.
40. При желание за изключване от мрежата, Потребителят е длъжен предварително да уведоми писмено Доставчика, като заплати съответстващата на срока на предизвестие част от месечната абонаментна такса. Спирането се извършва от деня на издаване на фактурите за всеки конкретен Потребител.
41. Потребителят е длъжен своевременно да уведомява Доставчика за всяка промяна на данните, представени при сключване на договора.
42. При работа в мрежата, Потребителят е длъжен да не извършва и да не допуска извършването на действия, нарушаващи Правилата за ползване на мрежата, както и българските закони и подзаконовни нормативни актове. При констатиране на нарушения чрез използване мрежата на Доставчика, Потребителят носи лична отговорност за причинените вреди.
43. Потребителят носи отговорност за съдържанието на информацията, разпространявана от него чрез мрежата на Доставчика, съгласно българското и международно законодателство.
44. Потребителят няма право да предоставя и/или препродава услугите, по какъвто и да е начин на трети лица, ако това не е изрично договорено в писмен вид. В случай на неугворена препродажба, Потребителят дължи удвоената цена за първоначално включване и месечен абонамент за съответната услуга, като Доставчикът си запазва правото незабавно да изключи Потребителя.
45. В случай на кражба или злоумишлено установяване на индивидуалните технически данни от трети лица, Потребителят е длъжен да уведоми Доставчика възможно най-бързо за това и в срок от 48 часа да потвърди писмено желанието си за спиране достъпа до мрежата или промяна на същите данни.
46. При неспазване на задълженията по т. 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 и 45, Доставчикът има право незабавно да спре предоставянето на услугата, да изключи Потребителя от мрежата или да откаже сключване на нов договор с него.
47. При неспазване на задължението по т. 38 от страна на Потребителя, Доставчикът има право да прекрати предоставянето на услугите на 5 (пет) число от текущия месец или 3 дни

след изтичане на срока за плащане.

48. Плащания, извършени след определения срок от 7 дни, във фактурата подлежат на олихвяване с 3 (три) процента от месечната такса за всеки просрочен ден.

49. Доставчикът има право едностранно да прекрати договора с Потребителя, ако при превишаване на кредитния лимит не се направи съответното плащане.

50. Доставчикът има право едностранно да прекрати договора с Потребителя, ако има възникнали непокрити задължения по други договори, сключени между Потребителя и Доставчика.

51. Доставчикът определя конкретна сума, в рамките на която Потребителят има възможност да ползва услугите на Доставчика, наричана кредитен лимит или месечен трафик.

52. Доставчикът определя кредитен лимит, в рамките на който Потребителят може да ползва услуги без да се налага да внесе гаранционна сума, освен в случаите, когато такава се изисква за ползване на специфични услуги (например VoIP-телефония). Кредитният лимит варира в зависимост от вида на използваната тарифа. Лихви по гаранционните суми не се начисляват.

53. Доставчикът не е задължен да информира Потребителите при приближаване на кредитния им лимит.

54. При превишаване на лимита си Потребителят се задължава в срок от 24 часа: (а) да внесе гаранционна сума, която да служи за обезпечение на плащанията, или (б) да направи текущо плащане на всички използвани услуги.

55. При неизпълнение на задължението по т. 54 и ако превишението е повече от 5 (пет) процента от стойността на кредитния лимит, Доставчикът има право да прекрати едностранно достъпа на Потребителя до мрежата.

56. Пълното възобновяване на услугата се осъществява при покриване на възникналите задължения.

57. Когато съществуващ Потребител сключи нов потребителски договор всички използвани от него услуги преминават на обща сметка, освен ако Потребителят изрично не пожелае друго.

58. По свое желание Потребителят може да направи плащане на гаранционна сума като обезпечение на ползваните услуги.

59. Внесеният за увеличаване на кредитния лимит депозит не се използва за заплащане на текущите такси. При закриване на поста Доставчикът има право да го използва изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от Потребителя. Ако Потребителят е платил всички дължими суми, Доставчикът връща целия депозит на Потребителя при прекратяване на абонамента или след разглеждане на писмено искане на абоната.

60. В случаите, когато Доставчикът дължи сума на Потребител по договор, тази сума се изплаща на Потребителя единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори.

61. Кредитният лимит се актуализира периодично по решение на Доставчика.

62. По свое желание Потребителят може да направи плащане на гаранционна сума като обезпечение на ползваните услуги.

63. Доставчикът си запазва правото да използва внесената гаранционна сума за покриване на неплатена фактура, ако Потребителят изпадне във финансово затруднение.

64. Внасянето на гаранционната сума може да бъде изискано от Потребител с изчерпан лимит или в случаите, когато има системно забавяне на плащанията по издадени фактури.

65. Лихви върху гаранционните суми не се начисляват.

66. Когато дължимата сума по фактура е под кредитния лимит в зависимост от избраната тарифа, срокът за плащане на фактурата е не по-късно от 7 дни след издаването ѝ. Когато дължимата сума по фактура е над кредитния лимит, се прилагат разпоредбите на т. 58 и 59. Неспазването на срока за плащане на фактурата дава право на Доставчика да използва внесената гаранционна сума (ако е налице такава) за покриване на възникналото задължение частично или пълно или да прекрати достъпа на Потребителя до мрежата.

67. Неполучаването на фактура не освобождава клиента от заплащането ѝ.

68. Доставчикът предлага следните начини за разплащане: (а) в брой; (б) по банков път.

69. При плащане по безкасов път, то се счита за извършено на датата на заверяване на банковата сметка на Доставчика.
70. За предоставянето на далекосъобщителни услуги Доставчикът може да събира, обработва, използва и съхранява следните лични данни и данни от използваните услуги: (а) IP-адрес на повикващата и на повикваната страна; идентичност и вид на крайното устройство; идентичност на кода за разрешаване на достъпа; (б) начало и продължителност на връзката; (в) далекосъобщителната услуга, използвана от Потребителя; (г) всякакви други данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, за определяне на тарифите; (д) електронна поща (e-mail) на Потребителя; (е) адрес на Потребителя, вид на линията (използвана услуга), общ брой на времевите или други измерителни единици, обем на пренесените данни и обща дължима сума; (ж) друга необходима за изготвянето на абонатните сметки информация.
71. Доставчикът е длъжен да съхранява данните по т. 65 поне един месец, ако не се нарушават законовите разпоредби и да ги предоставя на Потребители при писмено искане.
72. С оглед отстраняване на повреди в мрежата и предотвратяване на неправилно използване на далекосъобщителните съоръжения и услуги, Доставчикът може да събира, обработва, съхранява и използва данни за повиквания на Потребители и на други лица, ангажирани в далекосъобщителни услуги, за да открие, локализира и отстрани повреди и грешки в далекосъобщителните системи, както и за предотвратяване и преустановяване на неразрешеното използване на услуги.
73. Предоставянето на далекосъобщителни услуги не може да бъде обвързвано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето на някоя от тези услуги.
74. Доставчикът е длъжен да информира по подходящ начин субектите на данни за факта, че той обработва други лични данни, освен данните за повиквания.
75. Оспорването размера на фактура не освобождава Потребителя от задължението за плащане. В случай на удовлетворяване на жалбата, на Потребителя се връща оспорваната сума или тя се приспада от стойността на следващи фактури.
76. Потребителят има право да прекрати договора след като е изплатил всички дължими суми.
77. Потребителят има право да поиска временно спиране на предоставянето на услугите, след като е изплатил всички дължими суми. Не по-късно от 7 дни преди изтичане на срока на временното спиране, Потребителят е длъжен да заяви желанието си за повторно включване или за удължаване срока на временното спиране. Неспазването на срока дава право на Доставчика да преустанови по своя преценка достъпа на Потребителя до мрежата.
78. Доставчикът има право едностранно да прекрати договора при: (а) неплащане на дължими суми след изтичането на сроковете за плащане по тези Общи условия; (б) превишаване на кредитния лимит и невнасяне на гаранционна сума или на стойността на ползваните до момента услуги; (в) посочване на неверен адрес за получаване на фактури; (г) използване на неодобрен крайни устройства; (д) съществено или системно нарушение на Общите условия.
79. Потребителят има право едностранно да прекрати договора при съществено или системно нарушение на Общите условия от страна на Доставчика, като уведоми писмено Доставчика.
80. Доставчикът може да промени Общите условия по своя инициатива или по предложение на Потребителите.
81. Споровете между Потребителите и Доставчика се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд в гр. Ямбол.
82. Доставчикът прави Общите условия публични за Потребителите като ги оставя на достъпно място в своя офис или по друг подходящ начин и предоставя достъп до тях на Потребителя при сключване на договора.
83. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.
84. Тези Общи условия се прилагат съответно и за взаимоотношенията между Доставчик и

Потребителите на услугите, които осъществяват достъп до мрежата на Доставчика или по друг начин използват мрежата на Доставчика, включително и когато по силата на договора с един Потребител, Доставчикът може да предоставя услуги на повече Потребители.

Одобрени от Управителите на "ОПТИНЕТ" ООД, телефони за справки: 662025, 662554