

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на договора за предоставяне на услуги за широколентов достъп до Интернет от “НАСТЕК” ООД

Изменение и допълнение на ОУ

Публикувани на 15.11.2019г. на <http://nastech.bg>

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. Тези Общи условия се прилагат по отношение на договорите, сключени между „НАСТЕК” ООД, гр. Казанлък, с ЕИК: 200575323, вписано в търговския регистър при Агенцията по вписванията, представлявано от управителя Русен Пенчев Станчев, дружеството, наричано по-долу за краткост „ОПЕРАТОР” и неговите крайни потребители – физически или юридически лица или еднолични търговци, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛИ”.

2. Тези Общи условия регулират отношенията между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, относно предоставянето на интернет услуга и необходимото за целта телекомуникационно оборудване.

3. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са задължителни за тях.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА :

а) достъп до Интернет

б) VoIP

в) други услуги разрешени от закона.

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

6. За да използва предоставените услуги ПОТРЕБИТЕЛЯТ, следва да сключи индивидуален договор с ОПЕРАТОРА, който съдържа индивидуалните характеристики на конкретната услуга, както и специфичните условия и уговорки за използването ѝ. В този случай, условията на индивидуалния договор имат превес над разпоредбите на тези Общи условия, които им противоречат. Всички останали разпоредби от тези Общи условия се прилагат в отношенията между страните.

РАЗДЕЛ III

ИНДИВИДУАЛНИ ДОГОВОРИ

7. При сключването на индивидуален договор, потребителят се идентифицира с:

а) за физически лица – валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето и удостоверение за настоящ адрес (*представя се само в случай, че лицето пребивава на друг адрес, различен от постоянния*), за чужди граждани продължително или постоянно пребиваващи в страната - документ за продължително или постоянно пребиваване с вписан настоящ адрес;

б) за юридически лица и еднолични търговци (с цел установяване на актуалното им състояние и представителната власт) - в зависимост от вида на юридическото лице някой или всички изброени документи: акт на компетентен държавен орган за създаването им, извлечение от Търговския регистър или Регистъра на юридическите лица с нестопанска цел или друг документ, съобразно националното законодателство на юридическото лице.

8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по индивидуален договор без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА.

9. ОПЕРАТОРЪТ може да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да прекрати индивидуален договор ако:

а) ПОТРЕБИТЕЛЯТ не разполага с крайни устройства, отговарящи на стандартите и действащата нормативна уредба;

б) налице е обективна невъзможност за техническа реализация на предлаганите услуги по независещи от ОПЕРАТОРА причини;

10. Неразделна част от договора са настоящите Общи условия и Приемо-предавателните протоколи за предоставеното на потребителя телекомуникационно оборудване, както и допълнителните споразумения (анекси), сключени между страните след подписване на индивидуалния договор.

РАЗДЕЛ IV (Промяна на т. 16 на 15.11.2019г.)

АКТИВИРАНЕ НА УСЛУГИТЕ.

ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННО ОБОРУДВАНЕ.

11. След сключване на договора, с цел по-лесна и точна индивидуализация на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и за оптимално приоретизиране, управление и маршрутизиране на трафика, ОПЕРАТОРЪТ активира индивидуализираните в договора услуги, в срок до 7 дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите, по т. 15 от настоящите Общи условия и определя IP адрес на потребителя.

12. За да се активират услугите и да стартира тяхното използване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да разполага с функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, и работеща, лицензирана операционна система, позволяваща ползването на услугата.

13. За активиране на услугата, техническа поддръжка и профилактика, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да осигури безпрепятствен достъп до комуникационното оборудване, инсталирано в дома му или в идеалните общи части на жилищните сгради (фасада, мазе, стълбище, под покривно пространство).

14. ОПЕРАТОРЪТ уведомява писмено, по електронна поща, телефон или лично на място ПОТРЕБИТЕЛЯ за датата и часа на достъпа до инсталираното комуникационно оборудване. Това правило не се прилага, в случаи на аварии, когато е необходимо неотложно действие за запазване целостта и сигурността на МРЕЖАТА, живота и здравето на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и/или трети лица.

15. Всички комуникационни устройства и кабели, инсталирани от ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите, наричани по-долу „телекомуникационно оборудване“ или „оборудването“, са негова собственост, поради което при прекратяване действието на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да върне незабавно инсталираното телекомуникационно оборудване на ОПЕРАТОРА или да му заплати паричната равностойност на оборудването. Стойността на телекомуникационното оборудване е посочена в съставените между страните приемо-предавателни протоколи.

16. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да ползва предоставеното му телекомуникационно оборудване с грижата на добър стопанин и да не предприема лично или чрез трети, неоторизирани лица действия, които могат да доведат до унищожаване, повреждане и/или изменение, в което и да било комуникационно устройство, кабели или други елементи от Мрежата, инсталирани от ОПЕРАТОРА. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да поддържа нормална среда за работа на телекомуникационното оборудване, а именно: включването към електрическата мрежа да става само чрез изправен и заземен (занулен) контакт тип “ШУКО” и свързването с други устройства да става при изключено електрозахранване.

Общи условия на експлоатация:

Напрежение на ел. мрежа: 220V \pm 8%

Температура на въздуха: 14 – 36 °C

Влажност на въздуха: 20 - 80%

Отсъствие на прах и агресивни примеси

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

РАЗДЕЛ V

Цени. Условия на заплащане на услугите.

18. При сключване на индивидуалните договори, ОПЕРАТОРЪТ определя дължимите от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми (такси и /или наемни цени), които могат да са както следва:

- а) Инсталационна такса за свързване към МРЕЖАТА, която се заплаща еднократно при сключване на договора и не подлежи на връщане при прекратяване на договора;
- б) Месечна абонаментна такса за предоставяните услуги, която започва да се начислява от датата на активиране на услугата и се заплаща авансово, с първи падеж- датата на активиране на услугата; Следващите падежни вноски са дължими на същото число от следващия календарен месец. **Ако не бъдат заплатени до датата на падежа, предоставянето на услугата се прекратява автоматично.**
- в) Дължима сума за наем или използване на комуникационно оборудване, която може да се заплаща еднократно (за целия срок на договора) или месечно, съобразно условията на индивидуалния договор.
- г) Такса за повторно включване към мрежата – заплаща се еднократно, при следващо включване на ПОТРЕБИТЕЛЯ, след като същия е бил изключен поради неизпълнение на задълженията си по индивидуалния договор. Заплащането на такава такса е допустимо в случай, че договорът не е прекратен на каквото и да е основание.

19. Цените за предоставените услуги се заплащат в брой, в офисите и касите на ОПЕРАТОРА, по банков път или чрез други системи за плащане. При плащане на цените по банков път или чрез други системи за разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.

20. Всички дължими към ОПЕРАТОРА суми, се заплащат съобразно клаузите на индивидуалните договори, сключени с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

21. След изтичане на първоначално определения срок на договора е допустима актуализация на размера на таксите и/или наемните цени.

22. ОПЕРАТОРЪТ издава съответния счетоводен документ за получено плащане от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

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

РАЗДЕЛ VI

Права на ОПЕРАТОРА

24. ОПЕРАТОРЪТ има право:

- а) Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в Раздел V на тези Общи условия;
- б) Да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства;
- в) Да прекрати предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ без предупреждение в случай, че е налице забава на плащането на дължимите суми по индивидуалния договор с повече от 30 (тридесет) дни. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след окончателно изплащане на всички свои задължения, ако договорът не е прекратен.
- г) Да спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от мрежата, да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по т. 33 букви от „б“ до „ж“ включително незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява от технически екип на ОПЕРАТОРА, след оглед на място или чрез извършване на измервания.
- д) Да получава обезщетенията, предвидени в т. 38 и т.39 на тези Общи условия;
- е) Да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА, за което предварително уведомява потребителите чрез съобщение на интернет страницата на НАСТЕК ООД – <http://nastech.bg> и поставяне на съобщение на видно място в офисите на ОПЕРАТОРА;

ж) В предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

з) Да получи обратно собственото си комуникационно оборудване или неговата парична равностойност, след прекратяване действието на индивидуалния договор;

и) Да предоставя промоционални отстъпки от цените на определени категории от своите потребители, като условията за ползването на отстъпките се публикуват, в срок от 7 дни преди датата на започване на промоцията, на неговата интернет страница – <http://nastech.bg>. Всеки потребител, който отговаря на условията може да заяви писмено желанието си да се възползва от промоционални отстъпки. Заявлението, под формата на свободен текст се депозира в офисите на дружеството или на електронен адрес: rusen@nastech.bg

й) ОПЕРАТОРЪТ може да прехвърли отчасти или изцяло правата и задълженията си по договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ на трето лице, при което обвързването на ПОТРЕБИТЕЛЯ става с уведомяването му за прехвърлянето от новия доставчик.

РАЗДЕЛ VII

Задължения на ОПЕРАТОРА

25. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

а) Да предоставя договорените услуги в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации.

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

в) Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при спазване принципите на прозрачност, пропорционалност и равнопоставеност;

г) 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;

д) Предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

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

ж) Да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в нормативно определените срокове и да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания;

з) 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, при спазване на утвърдената „Политика за поверителност“;

и) Да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т.11 от тези Общи условия;

й) 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;

к) 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;

л) 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;

м) Да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете и условията, предвидени в Раздел X от тези Общи условия;

- н) Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;
- о) Да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби, рекламации и предложения, както и предоставените отговори по тях.
- п) В случай на прекратяване на индивидуалния договор на каквото и да е основание, да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за дължимите от него суми и да му даде срок за връщане на предоставеното оборудване. Уведомлението се изпраща на ПОТРЕБИТЕЛЯ по реда на Раздел „Кореспонденция“.
- р) Да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай че прехвърли отчасти или изцяло правата и/ или задълженията си по договора с него на трето лице.

РАЗДЕЛ VIII

Отговорност на ОПЕРАТОРА

26. 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 5 /пет/ 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 уведомления.

27. 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 ОПЕРАТОРА, като случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната интернет мрежа, действия или бездействия на трети лица и т.н.

28. 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.

29. 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.

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

31. 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 IX

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

32. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

- а) Да получават услугите по Раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и индивидуалния договор, подписан между страните;
- б) Да уведомяват, за проблеми, свързани с ползването на услугите;
- в) Да искат информация и справки, относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;
- г) Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори съгласно условията на тези Общи условия;
- д) Да прекратяват ползването на услугите по свое желание, след подаване на 30 дневно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, освен в случаите по т. 35;

е) Да прави рекламации пред ОПЕРАТОРА, по реда и при условията на Раздел XII от настоящите Общи условия.

ж) Да поиска предсрочно прекратяване на договора, в случай на две или повече уважени рекламации, свързани с качеството на предлаганите услуги и/или предоставеното телекомуникационно оборудване.

РАЗДЕЛ X

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (Промяна на т. 16 на 15.11.2019г.)

33.ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

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

б) Да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

в) Да не препродават, отдават под наем или да се разпореждат по какъвто и да е начин с телекомуникационното оборудване, предоставено им от ОПЕРАТОРА или преотстъпват ползването на услугите на трети лица.

г) Да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т.33 б. „б” и „в”. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

д) Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;

е) Да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства ;

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

з) да поддържа нормална среда за работа на телекомуникационното оборудване, а именно: включването към електрическата мрежа да става само чрез изправен и заземен (занулен) контакт тип “ШУКО” и свързването с други устройства да става при изключено електрозахранване.

Общи условия на експлоатация:

Напрежение на ел. мрежа: 220V \pm 8%

Температура на въздуха: 14 – 36 °C

Влажност на въздуха: 20 - 80%

Отсъствие на прах и агресивни примеси

и) Да заплащат определените от ОПЕРАТОРА суми по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел V от тези Общи условия и в индивидуалния договор;

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

к) Да уведомяват писмено в срок до 5 работни дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните си данни.

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

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

35.Използвайки услугите, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не извършват следните действия:

а) 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.

б) 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.

в) 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.

г) Публикуване или трансфер на порнографски и нелегални материали.

д) 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.

36. При нарушение на някое от посочените в т.35 задължения, ОПЕРАТОРЪТ има правото да спре без предупреждение предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ, без право на повторно включване и да прекрати едностранно индивидуалния договор с него.

37. Едностранното прекратяване на договора от ОПЕРАТОРА по реда на т.36 от настоящите Общи условия, не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му да заплати дължимите суми, начислени до датата на прекратяване на предоставените услуги, както и да върне предоставеното му оборудване или да заплати паричната му равностойност.

РАЗДЕЛ XI

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

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

39. 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.

40. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи възстановяване на разноските, направени от ОПЕРАТОРА във връзка със събиране на вземанията му.

РАЗДЕЛ XII

Продължаване и прекратяване на договора за услуги (Промяна на т. 16 на 15.11.2019г.)

41. Срокът на ползване на услугата се указва в индивидуалния договор. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се продължава при следните условия:

а) Автоматично за нов период със същата продължителност ако най – късно 1 /един/ месец преди изтичането на неговия срок, нито една от страните не го прекрати с писмено предизвестие.

б) Правилото по б."а" се прилага съответно при изтичане на всеки следващ период.

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

а) с изтичане на уговорения срок, освен ако не е приложима разпоредбата на т.41 б."а";

б) По взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

в) Едностранно, с едномесечно предизвестие от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 32 б."д" от тези Общи условия;

г) Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ с изпращане на писмено уведомление до ОПЕРАТОРА , в случаите на т.32 б."ж" от настоящите условия.

д) Едностранно и без предизвестие от ОПЕРАТОРА в случай, че е налице забава на плащането на дължимите суми по индивидуалния договор с повече от 30 (тридесет) календарни дни.

е) Едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 16 от тези Общи условия;

ж) Едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 33 букви „б“, „в“, „з“, „к“ и „л“, както т. 36 от тези Общи условия;

з) Едностранно от ОПЕРАТОРА с едномесечно предизвестие в случаите на неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, посочени в т.33 букви „г“, „д“ и „е“.

и) Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

й) Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

к) Незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия/отнемане на Лицензията;

л) незабавно при започнало производство по несъстоятелност и/или ликвидация на юридическо лице – ПОТРЕБИТЕЛ или при смърт или поставяне под запрещение на физическо лице - ПОТРЕБИТЕЛ.

РАЗДЕЛ XII.а (НОВ, добавен на 15.11.2019г.)

В съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г., приложим от 30.04.2016 г. за определяне на мерки относно отворен интернет:

Чл. 27. Скорости за достъп до Интернет

Обявената в ценова листа и договорена с Потребителя скорост е максимална, технически постижима от инсталираното оборудване в мрежата на Оператора.

Операторът определя скорости на сваляне/качване (download/upload) от/в интернет през фиксирана мрежа:

Минимална скорост – 10 % от рекламираната;

Обичайно налична скорост – 75 % от рекламираната;

Максимална скорост – 100 % от рекламираната.

Операторът не ограничава броя на клиентските крайни устройства, свързани към неговата точка за достъп, но клиентът следва да има в предвид възможно намаляване на скоростта при едновременен трансфер на данни през повече от едно крайно устройство. Скоростта на изтегляне на данни зависи от източника и може да бъде различна(включително и провал на изтеглянето), без това да е било резултат на въздействие от страна на Оператора.

За услуга „достъп до интернет“, предоставяна чрез фиксираната мрежа се извършват измервания на място от съответните инженери, които използват преносим компютър. Генерира се връзка с потребителски интерфейс на последно устройство за достъп в мрежата. Предаването на данни се тества през съответния тип мрежа, на различни тарифни планове, като последователно се извършват ping, FTP DL/UL и HTTP тестове, като:

- ping валидира IP адресите и на негова база се получават два основни показателя - средни стойности на закъснение в мили секунди и стандартно отклонение на закъснението;
- въз основа на FTP DL/UL и HTTP получаваме информация за максимална/минимална скорост на пренос на данните в mbit/s, средната стойност и стандартно отклонение от скоростта на предаване на данните според съответния тарифен план.

Чл. 28. Влияние на управлението на трафика върху качеството на услугите и защитата на личните данни и личната неприкосновеност

Мрежовото оборудване (комутатори, маршрутизатори) в мрежата на Оператора, позволява ежедневно наблюдение за натоварването на всички интерфейси, така и основните параметри, отразяващи качеството на преноса, залегнали в международните стандарти.

а) Според състоянието на отделните 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 Оператора в срок, регламентиран в Общите условия.

б) Операторът изпълнява законодателните актове на Европейския Съюз и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, 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. Въз основа на тези изисквания Операторът спира достъпа до съдържание, при условия, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.

в) Операторът не предлага специализирани услуги които да повлияят на достъпа до интернет на Потребителя.

г) Операторът идентифицира Потребителя по: IP адрес, имена и адрес на доставяне на услугата, вписани при сключване на договора. Действията на Оператора по управление и поддържане на мрежата не засягат личния живот на клиента.

Чл. 29. Практически последствия за Потребителите в случай на ограниченията в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до съдържание, приложения и услуги

Операторът не дава предимства по отношение на скорост или други качествени параметри на достъп до различно съдържание. Дори и в аварийен режим, като следствие на настъпили повреди или временно ограничение на капацитета на мрежата, предприетите мерки за запазване на максимално голям брой работещи услуги за нашите Потребители, по никакъв начин не се приоритизират отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги. В същото време всеки Потребител на услугите за достъп до интернет, предоставяни от Оператора, 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, нежелана поща (spam), препълване на каналите (flood) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи. В тези случаи Операторът има право да прекрати договора за достъп до интернет. Последствията за крайните потребители в такива случаи на ограничаване на трафика могат да бъдат някои от следните:

(1) Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги.

(2) 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 Кибер атаката. Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана Кибер атаката.

(3) 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.

Чл. 30. Защити за Потребителите в случай на отклонения от качеството на услугите

а) Операторът е длъжен да осигурява качествена Услуга, в зоните на предоставяне, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила, виновно поведение на Потребителя на услуги и в случаите, предвидени в Общите условия за взаимоотношения между Операторът и Потребителите на ширококолов достъп до интернет чрез обществена електронно съобщителна мрежа за пренос на данни.

б) Операторът осигурява в най-краткия възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от Оператора в най-кратък срок, след осигуряване на достъп от Потребителя до адреса на ползване на Услугата.

в) В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на ремонти или поради развитие на Мрежата, Операторът е длъжен да информира предварително Потребителите в

засегнатия район, включително и за срока на прекъсване на Услугата. Информирането на Потребителите се извършва чрез интернет страницата на Оператора <http://nastech.bg>.

г) При системно несъответствие на качеството на услугата „достъп до интернет“ с договорените параметри на качеството, Потребителят има право да прекрати действието на договора.

РАЗДЕЛ XIII

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С ПРЕКРАТЯВАНЕТО НА ДОГОВОРА

43. В случай, че между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ е сключен договор за предоставяне на услуги и ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да прекрати договора преди изтичане на първоначалния му срок, той следва да изпрати писмено уведомление до ОПЕРАТОРА и да му заплати обезщетение за предсрочно прекратяване на договора, в размер на сумите, дължими за период от три месеца, начислени съгласно индивидуалния договор.

44. В случай на прекратяване на индивидуалния договор при условията на т.42 , б."г" и букви от „з" до „к" включително, никоя от страните няма право да претендира за заплащане на обезщетение.

45. Във всички случаи на прекратяване на индивидуалните договори между страните, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА връщане на предоставеното му оборудване или неговия паричен еквивалент, съгласно остойността по подписания Приемо-предавателен протокол.

46. 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.

47. 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.

РАЗДЕЛ XIV

РЕКЛАМАЦИИ

48. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на рекламации, свързани с качеството на ползваните услуги и/или предоставеното телекомуникационно оборудване.

49. Рекламациите се подават в писмена форма от ПОТРЕБИТЕЛЯ или упълномощено от него лице, в 3 дневен срок от датата на възникване на претенцията към ОПЕРАТОРА. В случай на упълномощаване, пълномощното следва да е с нотариална заверка на подписа.

50. В заявлението за рекламация се посочва вида на несъответствието, което се претендира от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

51. Рекламации по отношение на предоставеното телекомуникационно оборудване се приемат в срок от 6 месеца от подписване на Приемо-предавателния протокол за предоставянето му на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

52. Рекламации по отношение на качеството на предоставяните услуги могат да се подават през целия срок на договора.

53. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да приеме заявлението за рекламация и да го впише в съответния регистър.

54. В срок от три работни дни, считано от датата на подаване на заявлението за рекламация, ОПЕРАТОРЪТ извършва проверка на място и съвместно с ПОТРЕБИТЕЛЯ съставя протокол за направените констатации. Датата е часа на проверката се уговарят с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

55. В протокола по т.54 се описва фактическото състояние на всички елементи, свързани с ползването на съответната услуга, независимо дали тези елементи са собственост на ОПЕРАТОРА (оборудване, мрежа и т.н.) или на ПОТРЕБИТЕЛЯ (вътрешна мрежа, компютърни конфигурации и т.н.).

56. В случай, че при проверката на място се установи, че несъответствието, посочено от ПОТРЕБИТЕЛЯ, се дължи на порок, отстраним от ОПЕРАТОРА, последният е длъжен за своя сметка да предприеме необходимите действия за отстраняване на несъответствието в срок от 3 работни дни.

57. Рекламациите се приемат за неоснователни, когато:

а) ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се яви в уговорения ден и час или откаже да допусне служители на ОПЕРАТОРА за извършване на проверката по т.54;

- б) несъответствието се дължи на неизправност на оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
 - в) при проверката по т.54 не се установят твърдените от ПОТРЕБИТЕЛЯ несъответствия;
 - г) несъответствието се дължи на виновно поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ – повреждане на мрежа и/или оборудване; неправилна експлоатация на предоставеното оборудване; опити за извършване на ремонтни дейности върху оборудване на ОПЕРАТОРА от неоторизирани за това лица;
 - д) несъответствието се дължи на извънредни обстоятелства;
 - е) несъответствието се дължи на външни причини, независещи от ОПЕРАТОРА;
58. ОПЕРАТОРЪТ уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛЯ за решението си да уважи рекламацията или да я приеме за неоснователна. Във всички случаи решението следва да е мотивирано.

РАЗДЕЛ XV

КОРЕСПОНДЕНЦИЯ

59. ОПЕРАТОРЪТ И ПОТРЕБИТЕЛЯТ осъществяват кореспонденция помежду си на адресите , посочени в индивидуалния договор.
60. Всяка от страните е длъжна в срок от 5 работни дни да уведоми ответната страна при настъпила промяна в адреса за кореспонденция, както следва:
- а) ОПЕРАТОРЪТ - чрез публикация на интернет страницата си – <http://nastech.bg> и поставяне на съобщение на видно място в касите и офисите на ОПЕРАТОРА.
 - б) ПОТРЕБИТЕЛЯТ – писмено, чрез изпращане на уведомление по електронна поща или до офиса на ОПЕРАТОРА.
61. В случай, че някоя от страните не изпълни ангажимента си за уведомяване на ответната страна, то кореспонденцията ще се счита за надлежно получена.

РАЗДЕЛ XVI

Решаване на спорове

62. 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, Комисия за защита на потребителите или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XVII

Изменения и допълнения на Общите условия

63. 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.
64. ОПЕРАТОРЪТ публикува изменените Общите условия на интернет страницата си <http://nastech.bg>, и ги поставя на видно място в търговските си обекти, в 30-дневен срок преди влизането им в сила.
65. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие.
66. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези общи условия, като ги публикува на интернет страницата си <http://nastech.bg> 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 XVIII

Приложим закон

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

РАЗДЕЛ XIX

Определения

68. По смисъла на тези Общи условия:
- 68.1. МРЕЖАТА: Електронна съобщителна мрежа, представляваща система от взаимосвързани възли, кабелни и безжични линии и съоръжения като главна станция, рутери, сучичове и други активни и пасивни

мрежови устройства и компоненти, система за управление, управленския й софтуер, билинг система и други компютърни програми, които я правят годна за осъществяване на електронни съобщения чрез нея.

68.2.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.

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

68.4.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 XX

Допълнителни условия относно ползването на лични данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ

69. Със сключването на индивидуалния договор, страните приемат, че е ОПЕРАТОРЪТ законосъобразно обработва личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ на основание чл.6 т.1 б."б" от Регламент (ЕС) 2016/679 .

70. Политиката на ОПЕРАТОРА във връзка със събиране, обработка, съхранение или заличаване на лични данни е публикувана интернет страница <http://nastech.bg>.

Настоящите Общи условия влизат в сила в 30 дневен срок от публикуване на интернет страницата на ОПЕРАТОРА – <http://nastech.bg> и от поставянето им на видно място в касите и офисите на ОПЕРАТОРА.

Моля, спазвайте гореописаните условия за използване на услугите.

Благодарим Ви!