

ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА СИЛПЕТ ООД ЗА ВЗИМООТНОШЕНИЯТА С АБОНАТИТЕ НА
ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

РАЗДЕЛ I. Предмет и общи положения.

1. С тези Общи условия се уреждат взаимоотношенията между “СИЛПЕТ” ООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 115564787, със седалище град Хисаря, улица „Т.Каблешков“ № 32, телефон за контакти 0897950921 и интернет страница www.silpet.com, наричано по-долу “ДОСТАВЧИК”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “АБОНАТИ”, относно условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни услуги – достъп до интернет и услуги за пренос на данни, посредством обществената електронна съобщителна мрежа на СИЛПЕТ ООД, наричана по-долу МРЕЖАТА.
2. Тези Общи условия са задължителни за ДОСТАВЧИКА и АБОНАТИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях. Общите условия са задължителни и за всички АБОНАТИ на ДОСТАВЧИКА, които използват услугите на ДОСТАВЧИКА, но нямат сключен договор с него.
3. АБОНАТИ на услугите на ДОСТАВЧИКА могат да бъдат всички физически и юридически лица.

РАЗДЕЛ II. Услуги, предоставяни от ДОСТАВЧИКА чрез МРЕЖАТА.

4. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА IP базирани услуги, състоящи се в осигуряване на некомутируема връзка между световната ИНТЕРНЕТ мрежа и точката за достъп на АБОНАТА и транспортиране на IP пакети с информация между външни и вътрешни за ДОСТАВЧИКА ресурси и точката за достъп на АБОНАТА, съгласно технологичните възможности на МРЕЖАТА.
5. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя услугите описани по-горе съгласно нормите на действащото българско законодателство и съответно издаденото от Комисията за регулиране на съобщенията Удостоверение и допълненията към него.
6. Доставчикът може да предоставя услугите по т.4 с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени условия, на определени групи потребители, инвалиди или лица със специални социални нужди.
7. Физическо или юридическо лице, желаещо да ползва услугите на ДОСТАВЧИКА, подава заявление за откриване на услуга чрез попълването на бланка по образец.
8. ДОСТАВЧИКЪТ проверява техническата възможност за активиране на услугата в срок до три работни дни от подаване на заявлението и уведомява АБОНАТА.
9. ДОСТАВЧИКЪТ активира услугата в срок до 7 работни дни след подаване на заявление.
10. ДОСТАВЧИКЪТ предлага за продажба крайни устройства (маршрутизатори и други), които АБОНАТЪТ може да закупи по действащата ценова листа на ДОСТАВЧИКА. За всички продадени устройства е осигурен 12месечен гаранционен срок, при гаранционните условия, описани в гаранционната карта, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство не е посочил по-дълъг гаранционен срок.
11. АБОНАТЪТ може да използва крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица. Устройствата, използвани от АБОНАТА, трябва да отговарят на изисквания за физически интерфейс за връзка към мрежата на ДОСТАВЧИКА и на критериите според Закона за техническите изисквания към продуктите.
12. ДОСТАВЧИКЪТ има право да предоставя за ползване на АБОНАТА крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с него чрез договор. При предаването на крайните устройства се подписва двустранен приемо-предавателен протокол.
13. Всички устройства, предоставени за ползване на АБОНАТА, остават собственост на ДОСТАВЧИКА.

РАЗДЕЛ III. Договор за предоставяне на услуги.

14. ДОСТАВЧИКЪТ и АБОНАТЪТ сключват безсрочен договор, с изключение на случаите когато не е уговорено друго между страните.
 - 14.1. В случаите когато страните се договорят за сключването на срочен договор, в него се упоменават срока на договора, който може да бъде до 12 или до 24 месеца, характеристиките на услугата и условията на индивидуалния договор.
 - 14.1.1. В случай, че нито една от страните писмено не заяви желанието си да прекрати договора преди изтичането на упоменатия в индивидуалния договор срок, срочният договор се трансформира в безсрочен.
 - 14.2. Безсрочният договор се сключва за неопределено време, като цените и/или характеристиките на услугата могат да се променят от ДОСТАВЧИКА с едномесечно предизвестие.
 - 14.3. За активирането на всяка допълнителна точка за достъп, АБОНАТЪТ и ДОСТАВЧИКЪТ сключват допълнително споразумение към индивидуалния договор, в което се описват цените, условията и характеристиките на услугата.
15. В договора се посочват идентификационни данни на ДОСТАВЧИКА и АБОНАТА, телефон и адрес на АБОНАТА, характеристики на услугите, цени, условия и срокове на плащане, срок на договора, условия за прекратяване и подновяване на услугите и на договора.

16. Индивидуалният договор между ДОСТАВЧИКА и АБОНАТА се счита за сключен от датата на подписването му и влиза в сила в 7-дневен срок от датата на сключването му. Срокът на договора и подписаните към него допълнителни споразумения, както и таксуването, започва да тече от датата на активиране на услугата.

РАЗДЕЛ IV. Изменение и прекратяване на договора.

17. Договорът за услуги между АБОНАТА и ДОСТАВЧИКА се прекратява:

- 17.1. В срока, регламентиран в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните.
- 17.2. Едностранно от АБОНАТА, при безсрочен договор, с едномесечно писмено предизвестие. Подаването на предизвестие от страна на АБОНАТА не го освобождава от задължението му да заплати дължимите такси по индивидуалния договор до момента на реалното прекратяване на услугата. АБОНАТЪТ е задължен да върне предоставеното му за ползване оборудване във възможно най-кратък срок след прекратяване на договора.
- 17.3. Едностранно от АБОНАТА, при срочен договор, след подаване на писмено заявление и заплащане на неустойка в размер на оставащите такси до края на срока на договора. АБОНАТЪТ е задължен да върне предоставеното му за ползване оборудване във възможно най-кратък срок след прекратяване на договора.
- 17.4. Едностранно от ДОСТАВЧИКА, при безсрочен или срочен договор, с подаването на едномесечно писмено предизвестие до АБОНАТА. Подаването на предизвестие от страна на ДОСТАВЧИКА не освобождава АБОНАТА от задължението му да заплати дължимите такси по индивидуалния договор до момента на реалното прекратяване на услугата. АБОНАТЪТ е задължен да върне предоставеното му за ползване оборудване във възможно най-кратък срок след прекратяване на договора.
- 17.5. Незабавно при възникване на обстоятелства от непреодолима сила, при наличие на форсмажорни обстоятелства, по силата на акт на компетентен държавен орган, промяна на законодателния режим за предоставяне на услугата или заличаване на ДОСТАВЧИКА от търговския регистър.
- 17.6. Едностранно, без предизвестие от ДОСТАВЧИКА, при неизпълнение на задълженията по т.30.7 и т.30.8 от тези Общи условия. 17.7. (Изм. – в сила от 08.11.2019 г.) Едностранно от АБОНАТА без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисията за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да се дължи на виновно действие или бездействие от страна на ДОСТАВЧИКА.

18. Изменение на договора:

- 18.1. Изменение на клаузите на договора може да поиска всяка една от страните в срока на действието му.
- 18.2. Индивидуален договор може да бъде изменен и допълнен след постигането на писмено съгласие между страните и подписването на допълнително споразумение или в случаите описани в т.14.2. Подписаните допълнителни споразумения към индивидуалния договор са неразделна част от него.
- 18.3. Изменение на договора може да се извърши и при възникване на обстоятелства от непреодолима сила, при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

РАЗДЕЛ V. Цени и начини на плащане на услугите.

19. ДОСТАВЧИКЪТ събира от АБОНАТИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

- 19.1. За включване към МРЕЖАТА, при активирането на услугата АБОНАТЪТ предплаща таксите за първите три месеца от предоставяне на услугата, като през този период таксите се приспадат от внесената сума. В случаите, когато ДОСТАВЧИКЪТ няма изградена канална мрежа до точката на достъп на АБОНАТА, АБОНАТЪТ заплаща инсталационна такса според действащата Ценова листа на ДОСТАВЧИКА;
- 19.2. Месечна абонаментна такса, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен индивидуалния договор.

Месечната абонаментна такса се заплаща в срок до 5-то число на всеки текущ месец;

19.2.1. В случаите когато датата на започване на предоставянето на услугата, временно преустановяване на услугата по т.29.7 или прекратяване на договора не съвпадат с началото/края на календарен месец, дължимата месечна такса се изчислява на пропорционална база според броя на дните, през които е предоставяна услугата.

20. Рекламации по сметки се правят в срок до 3 /три/ месеца след края на периода, за който се отнасят. Подаването на рекламация не освобождава АБОНАТА от задължението му да заплаща месечни такси. При уважена рекламация сумите се приспадат от следваща месечна такса.

21. ДОСТАВЧИКЪТ може да предлага отстъпки от стандартните цени за предлаганите от него услуги на определена група потребители, спрямо предварително обявени условия.

22. Начин на плащане. АБОНАТЪТ може да заплаща месечните такси в касите на ДОСТАВЧИКА, през системата ePay, по банков път или по друг, указан от ДОСТАВЧИКА начин. Когато плащането не е извършено касово, за дата на плащане се счита датата на постъпване на сумата по сметките на ДОСТАВЧИКА, като с получената сума се погасява най-старото задължение на АБОНАТА.
23. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат по цени съгласно действащата ценова листа на ДОСТАВЧИКА.
24. ДОСТАВЧИКЪТ издава индивидуален документ на АБОНАТА (фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.
25. ДОСТАВЧИКЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.
26. ДОСТАВЧИКЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на цените и характеристиките на предоставяните услуги в ценовата листа, тя се публикува в срок от 30 (тридесет) дни преди датата на влизането ѝ в сила. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя ценовата листа на разположение на АБОНАТИТЕ на своята интернет страница и на общодостъпни места, включително във всеки свой офис на територията, на която предоставя услугите си.

РАЗДЕЛ VI. Права и задължения на ДОСТАВЧИКА.

27. Права на ДОСТАВЧИКА.

ДОСТАВЧИКЪТ има право:

- 27.1. Да предоставя на АБОНАТИТЕ чрез МРЕЖАТА електронни съобщителни услуги.
- 27.2. Да получава изцяло в срок дължимите суми за предоставяните от него услуги.
- 27.3. Да получава достъп до помещенията, в които се намират крайните устройства на АБОНАТА, при провеждане на технологична профилактика, промени в МРЕЖАТА, отстраняване на повреда или при извършване на дейности за подобряване на услугата, след предварителна уговорка с АБОНАТА.
- 27.4. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Да обработва лични данни и идентификационни данни, свързани със сключване на настоящия договор и изпълнение на задълженията по него, при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни и разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета.
- 27.5. ДОСТАВЧИКЪТ си запазва правото да актуализира цените по безсрочен договор, като новите такси влизат в сила един месец след тяхното публикуване на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА.
- 27.6. Да дава указания за правилното използване на крайните устройства на АБОНАТА.
- 27.7. При просрочване на задълженията от страна на АБОНАТА с повече от 30 (тридесет) календарни дни от посоченият в т.19.2 срок, ДОСТАВЧИКЪТ има правото временно да прекрати предоставянето на услугата, без предварително уведомление, докато АБОНАТЪТ не изплати пълният размер на задължението си. АБОНАТЪТ не се освобождава от задължението си да плати дължимите месечни такси за времето, в което е изключен поради неплатени задължения.
- 27.8. Да прекъсва временно предоставянето на услугата на АБОНАТА с цел извършване на подобрение, профилактика или ремонт на МРЕЖАТА.
- 27.9. Да откаже сключването на нов договор с АБОНАТ, който има неизплатени задължения към ДОСТАВЧИКА по друг договор.
- 27.10. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за прекъсвания и влошаване на качеството на услугата, ако причината не е в МРЕЖАТА; при събития от извънреден характер, природни бедствия, пожари, наводнения, гръмотевични бури и други; причини независещи от доставчика – откраднати кабели, злонамерени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и други.
- 27.11. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията използвани от АБОНАТА.

28. Задължения на ДОСТАВЧИКА.

ДОСТАВЧИКЪТ е длъжен:

- 28.1. Да осигурява на АБОНАТА услугата, предмет на настоящия договор, 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, с изключение на времето необходимо за технологична профилактика на съоръженията.
- 28.2. Да предоставя услугата в добро качество и според характеристиките, описани в индивидуалния договор, като извършва профилактични дейности за поддържане, развитие и усъвършенстване на услугата.
- 28.3. Да приема съобщения от АБОНАТА за наличие на повреди и отклонения от нормалното функциониране на услугата, като води регистър за тях.

- 28.4. Да отстранява регистрирани повреди по услугата, дължащи се на независещи от ДОСТАВЧИКА причини – липса на електрозахранване, откраднати или прекъснати кабели, злонамерени действия на трети лица, природни бедствия и други, във възможно най-кратък срок след отпадане на причината.
- 28.5. (Доп. – в сила от 08.11.2019 г.) Да отстранява регистрираните повреди по услугата, извън описаните т.28.4, в срок от 48 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на уведомяване от страна на АБОНАТА за повредата по телефон или в офис на ДОСТАВЧИКА.
- 28.6. При неотстранени повреди в рамките на посочения в т.28.5 срок, ДОСТАВЧИКЪТ дължи на АБОНАТА неустойка в размер на част от месечната такса по този договор, пропорционална на периода, през който АБОНАТЪТ не е могъл да ползва услугата. Неустойката се приспада при плащане на следваща такса, след подаване на рекламация от страна на АБОНАТА.
- 28.6.1 (Нова – в сила от 08.11.2019 г.) При значително и непрекъснато или редовно повтарящо се отклонение на характеристиките на предоставената услуга от договорените в индивидуалния договор, ДОСТАВЧИКЪТ дължи на АБОНАТА неустойка в размер на част от месечната такса, пропорционална на периода, през който характеристиките на услугата са се отклонявали от договорените. Неустойката се приспада при плащане на следваща такса, след подаване на рекламация от страна на АБОНАТА.
- 28.7. Да отговаря писмено в срок от 10 (десет) календарни дни на писмени жалби, рекламации и предложения относно услугата.
- 28.8. Да прекратява услугата един месец след подаване на писмено предизвестие по образец от АБОНАТА.
- 28.9. При временно прекратяване на услугата по реда на т.27.7, ДОСТАВЧИКЪТ се задължава да възстанови предоставянето на услугата след заплащане на пълния размер на дължимите такси от страна на АБОНАТА, без допълнителна такса за повторно включване на услугата.
- 28.10. Да предоставя услуги на АБОНАТИТЕ си спазвайки принципите на прозрачност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите клиенти, обема на трафика и начина на плащане.
- 28.11. Да съхранява информацията относно плащанията на АБОНАТА за последните шест месеца.
- 28.12. Да предостави на АБОНАТА телефон и адрес, на които може да подава информацията относно прекъсванията и повреди в получаване на услугата.
- 28.13. Да оповестява на уеб страницата си (www.silpet.com) за планирани прекъсвания в предоставянето на услугата поради технологична профилактика на мрежата, най-малко 24 (двадесет и четири) часа предварително.
- 28.14. Ако по вина на ДОСТАВЧИКА първоначалното активиране на услугата не бъде извършено в регламентирания в т.9 срок, ДОСТАВЧИКЪТ дължи неустойка в размер на част от месечната такса, пропорционална на периода на закъснението и се приспада при следващо плащане. В случай, че закъснението е в следствие, че АБОНАТЪТ не е осигурил достъп до помещението, в което ще се инсталира услугата, задължението на ДОСТАВЧИКА да плати неустойка отпада.
- 28.15. Да уведомява АБОНАТА един месец преди изтичането на индивидуалния договор, в случай, че е сключен срочен договор.
- 28а. Гарантиране на отворен достъп до интернет
- 28а.1. ДОСТАВЧИКЪТ третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.
- 28а.2. (Изм. – в сила от 08.11.2019 г.) ДОСТАВЧИКЪТ се задължава да предоставя услугата достъп до интернет в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги и поддържането на качеството на достъпа до интернет.
- 28а.3. Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа на използваната технология, вида на ползваното крайно устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко крайни устройства, архитектурни и географски особености, други фактори влияещи на скоростта. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за влошено качество на услугата, което е в резултат на хардуерните и/или софтуерните характеристики на крайното устройство на потребителя.
- 28а.4. ДОСТАВЧИКЪТ се задължава да третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничение и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпа или което е разпространено, предоставените или използваните приложения и услуги и използваните крайни устройства. Извън това, ДОСТАВЧИКЪТ при спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и правото на ЕС, може да прилага разумни мерки за управление на трафика при спазване на принципите на прозрачност, не дискриминационност и пропорционалност. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.
- 28а.5. ДОСТАВЧИКЪТ няма да предприема мерки за управление на трафика, които да надхвърлят мерките, посочени в т.28а.4, в това число да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството

или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги, с изключение на случаите, когато това е необходимо и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни, съдебни и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на МРЕЖАТА, крайните устройства и предоставените услуги; за предотвратяване на предстоящо натоварване на МРЕЖАТА и смекчаване на последствията от извънредни и временни претоварвания на МРЕЖАТА.

28а.6. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Изброените в т. 28а.5 като изключения мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите, съобразно приложимото законодателство. Мерките за управление на трафика могат да обхващат обработване на лични данни, единствено, ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на посочените по горе цели, но при спазване на разпоредбите на вътрешното законодателство, както и в съответствие с разпоредбите и правото на ЕС, в това число и с тези на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

28а.7. ДОСТАВЧИКЪТ изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС 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. На основание на тези изисквания ДОСТАВЧИКЪТ извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

28а.8. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от него обстоятелства.

28а.9. (Нова – в сила от 08.11.2019) Последствията за потребителите на услугата достъп до интернет в случай на ограничаване на обема, скоростта или друг параметър на качеството на услугата достъп до интернет може да има следното отражение върху услугата, респ. върху ползваното съдържание, приложения или услуги:

- Пълно блокиране на достъпа до определено съдържание, приложения или услуги.
- Временно ограничаване на скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения или услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението/направленията (в случай на DdoS атаки), обект на кибер атаката. Мерките се прилагат до момента, в който се неутрализира кибератаката.
- Временно ограничаване в скоростта, обема и други параметри за качество, включително 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.

РАЗДЕЛ VII. Права и задължения на АБОНАТА.

29. Права на АБОНАТА.

АБОНАТЪТ има право:

29.1. Да използва непрекъснато услугата, с техническите характеристики и качество, описани в индивидуалния договор. 29.2. (Доп. – в сила от 08.11.2019 г.) Да съобщава за повреди и отклонения на услугата от техническите характеристики, описани в индивидуалния договор, на телефоните за контакт, публикувани на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА (www.silpet.com) или на място в офис на ДОСТАВЧИКА.

29.3. (Доп. – в сила от 08.11.2019 г.) Да подава жалби, рекламации и предложения относно услугата в писмен вид в офис на ДОСТАВЧИКА или на адреса, публикуван на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА (www.silpet.com).

29. 3.a (Нова – в сила от 08.11.2019 г.) При значително и непрекъснато или редовно повтарящо се отклонение на характеристиките на предоставената услуга от договорените в индивидуалния договор, АБОНАТЪТ има право на неустойка в размер на част от месечната такса, пропорционална на периода, през който характеристиките на услугата са се отклонявали от договорените. При уважена жалба/рекламация, подадена по реда на т.29.3, неустойката се приспада при плащане на следваща такса.

29.4. Да поиска преместване на услугата на друг адрес, ако е налице техническа възможност за това.

29.5. Да поиска прекратяване на договора в седемдневен срок след сключването му.

29.6. В случай, че е сключен безсрочен договор, да поиска промяна на тарифния план от индивидуалния договор, съобразно действащата ценова листа на ДОСТАВЧИКА, чрез предварително подадено писмено заявление.

29.7. Да поиска временно прекъсване на услугата, при сключен безсрочен договор, с предварително подадено писмено заявление и само след заплащане на всички дължими до момента на прекъсването на услугата задължения към ДОСТАВЧИКА. Прекъсването може да бъде за срок не по-малко от един и не повече от шест месеца. След изтичане на максималния възможен срок за прекъсване на услугата, АБОНАТЪТ не се освобождава от задължението си да заплаща таксите, дължими по настоящия договор. Възстановяването на услугата се извършва след заплащане на дължимата такса за месеца на включване, изчислена пропорционално на дните до края на месеца.

- 29.8. Да заяви откриване на нова услуга, за която се сключва допълнително споразумение към индивидуалния договор.
- 29.9. При промяна на месечните такси по т.27.5, да поиска прекратяване на договора без предизвестие, в срок до 30 дни след влизане в сила на новите такси.

30. Задължения на АБОНАТА.

АБОНАТЪТ е длъжен:

- 30.1. Да заплаща уговорената цена за услугата, съгласно сроковете и условията от индивидуалния договор. Всички допълнителни услуги се заплащат от АБОНАТА.
- 30.2. АБОНАТЪТ носи пълна отговорност за всички свои действия или бездействия при работа в Интернет.
- 30.3. Да спазва указанията на ДОСТАВЧИКА за правилното използване на крайните устройства, чрез които получава услугата.
- 30.4. Да предоставя крайни далекосъобщителни устройства, отговарящи на изискванията за физически интерфейс за връзка към мрежата на ДОСТАВЧИКА. АБОНАТЪТ се задължава да поддържа в изправност крайните устройства за собствена сметка.
- 30.5. Да отстранява за своя сметка регистрирани повреди в крайните устройства, които възпрепятстват нормалното използване на услугата.
- 30.6. Да оказва съдействие и да предоставя възможност за достъп до своите помещения и оборудване на служители на ДОСТАВЧИКА, при отстраняване на повреди, извършване на профилактика или промени в мрежата. Часът и датата на достъп ще бъдат предварително уговорени между страните.
- 30.7. Да не причинява повреди или смущения по мрежата на ДОСТАВЧИКА чрез свои действия или бездействия.
- 30.8. АБОНАТЪТ няма право лично или чрез трети лица да извършва каквито и да било промени в МРЕЖАТА на ДОСТАВЧИКА.
- 30.9. Да уведомява в 15-дневен срок ДОСТАВЧИКА за промяна на идентификационните си данни, посочени в индивидуалния договор.
- 30.10. При гръмотевична буря и/или други природни бедствия и стихии да изключва от крайните устройства входния кабел от МРЕЖАТА на ДОСТАВЧИКА. Препоръчително е, с цел предпазване на крайните устройства, в тези ситуации, те да бъдат изключвани и от електрозахранването.
- 30.11. При прекратяване на договора да върне във възможно най-кратък срок предоставеното му за ползване оборудване във вида и състоянието, в които ги е получил, с отчитане на обикновеното му износване, като за това се подписва двустранен приемо-предавателен протокол за връщане на оборудване. При повредено, неработещо, липсващо или похабено повече от нормалната степен на износване оборудване, АБОНАТЪТ се задължава да плати неустойка в размер на стойността на оборудването спрямо действащата ценова листа на ДОСТАВЧИКА.
- 30.12. Да поддържа предоставените му за ползване крайни устройства във вида и състоянието, в които ги е получил. Всяка повреда нанесена по устройствата, при виновно поведение от страна на АБОНАТА, се заплаща от него по цени от действащата ценова листа на ДОСТАВЧИКА.

РАЗДЕЛ VIII. Защита на личните данни.

31. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Личните данни, които АБОНАТЪТ предоставя, както и личните данни, които ДОСТАВЧИКА изготвя и генерира при предоставяне на услугата, се обработват и съхраняват от ДОСТАВЧИКА в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните). Подробна информация за целите и правните основания за обработване на лични данни, категориите получатели на лични данни, сроковете за съхранение на лични данни, правата на АБОНАТА, субект на лични данни, във връзка с обработването на неговите лични данни от страна ДОСТАВЧИКА, както и информация за начина, по който АБОНАТЪТ може да упражнява своите права и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на АБОНАТИТЕ, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни на ДОСТАВЧИКА, която е публикувана на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА – www.silpet.com и е налична във всеки офис на ДОСТАВЧИКА.
32. (Отм. – в сила от 25.05.2018 г.)
33. (Отм. – в сила от 25.05.2018 г.)

РАЗДЕЛ IX. Решаване на спорове.

34. Споровете между ДОСТАВЧИКА и АБОНАТА се решават чрез непосредствени преговори между тях.
35. При липса на постигане 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.

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

РАЗДЕЛ X. Изменения и допълнения на Общите условия.

37. ДОСТАВЧИКЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на АБОНАТА, по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги, по други причини, или при промяна на приложимото законодателство.

38. Общите условия влизат в сила 30 (тридесет) дни след публикуването им на страницата на ДОСТАВЧИКА в интернет (www.rozabg.com) и след поставянето им на видно място в търговските обекти на ДОСТАВЧИКА и важат за всички АБОНАТИ, които към момента на влизане в сила на Общите условия използват услуги на ДОСТАВЧИКА.

39. ДОСТАВЧИКЪТ уведомява АБОНАТИТЕ за изменения на Общите условия 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, като публикува изменението на интернет страницата си www.silpet.com.

40. Всеки АБОНАТ при изменение на Общите условия по инициатива на ДОСТАВЧИКА има право да поиска прекратяване на индивидуалният си договор без налагане на санкции в срок до 30 (тридесет) дни след влизането им в сила.

41. Ако в посочения в т.40 срок АБОНАТ по заварен договор не е изявил писменото си желание да отхвърли настоящите Общи условия, същите се считат за приети.

42. ДОСТАВЧИКЪТ прави Общите условия публични за АБОНАТИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всеки свой офис на територията, на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията и ги предоставя на АБОНАТА при сключване на договора.

РАЗДЕЛ XI. Определения и допълнителни условия.

43. (Доп. – в сила от) По смисъла на тези Общи условия:

43.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ са:

а) извънредни обстоятелства – природни бедствия, гръмотевични бури, пожари, наводнения, земетресения и други.

б) причини, независещи от ДОСТАВЧИКА – откраднати или прекъснати кабели, прекъсване на електрозахранването в района, злонамерени действия на трети лица и други.

43.2. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО** е устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация. 43.3. (Нова – в сила от 08.11.2019 г.) **МИНИМАЛНА СКОРОСТ** (посочена в индивидуалния договор) е най ниската скорост, която ДОСТАВЧИКЪТ се задължава да доставя на АБОНАТА, съгласно сключения индивидуален договор за достъп до интернет.

43.4. (Нова – в сила от 08.11.2019 г.) **ОБИЧАЙНО НАЛИЧНА СКОРОСТ** (посочена в индивидуалния договор) е скоростта, която АБОНАТЪТ следва да очаква да получава през по-голяма част от времето при достъпа си до услугата и има две измерения: цифрова стойност на скоростта и наличие на скоростта (в процентно изражение) през определен период от време.

43.5. (Нова – в сила от 08.11.2019 г.) **МАКСИМАЛНА СКОРОСТ** (посочена в индивидуалния договор) е скоростта, която АБОНАТЪТ може да очаква да получи за определен период от време, например най-малко веднъж дневно. 43.6. (Нова – в сила от 08.11.2019 г.) **РЕКЛАМИРАНА СКОРОСТ** (посочена в индивидуалния договор) е скоростта, която ДОСТАВЧИКЪТ използва в търговските си комуникации, включително реклама и маркетинг, във връзка с промотирането на офертите на услуги за достъп до интернет.

43.7. (Нова – в сила от 08.11.2019 г.) **ВРЕМЕННО ОТКЛОНЕНИЕ** е отклонение, което продължава до три последователни дни в рамките на един отчетен период.

43.8. (Нова – в сила от 08.11.2019 г.) **ЗНАЧИТЕЛНО И НЕПРЕКЪСНАТО ОТКЛОНЕНИЕ** е отклонение, което продължава до две последователни седмици в рамките на един отчетен период.

43.9. (Нова – в сила от 08.11.2019 г.) **РЕДОВНО ПОВТАРЯЩО СЕ ОТКЛОНЕНИЕ** е повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период.

44. В договора страните се идентифицират както следва:

44.1. **ДОСТАВЧИК** – с наименование, адрес на регистрация, адрес за кореспонденция, лицето представляващо ДОСТАВЧИКА, ЕИК, идентификационен номер по ЗДДС и други данни;

44.2. АБОНАТ:

а) физическо лице - с имена, адрес, единен граждански номер, за чуждестранни лица - личен номер, а при необходимост и документ на представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение).

в) юридическо лице или физическо лице едноличен търговец – с наименование, седалище, адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК, идентификационен номер по ЗДДС и лице, което го представлява.

45. Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица.

45.1. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени, при спазване на разпоредбите на Закона за задълженията и договорите.

45.2. В случай, че АБОНАТЪТ не е уведомил ДОСТАВЧИКА за промяна на адреса си за кореспонденция, се счита, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

46. За плащане по електронен или банков път АБОНАТЪТ задължително попълва трите си имена, ЕГН и адреса на ползване на услугата.

РАЗДЕЛ XII. Преходни и заключителни разпоредби.

47. Настоящите Общи условия влизат в сила от 08.11.2019 г. за потенциално нови АБОНАТИ, а за АБОНАТИ с вече сключени (заварени) индивидуални договори – влизат в сила от 09.12.2019 г.

СИЛПЕТ ООД, телефони за контакти, 0897 950 921; уеб сайт: www.silpet.com; имейл: rosito_71@abv.bg