

ОБЩИ УСЛОВИЯ

За взаимоотношенията с крайните потребители на „МЕДИЛА СИСТЕМ’ ЕООД, далекосъобщителен оператор с удостоверение за регистрация по обща лицензия за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на гр. Годеч

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между „МЕДИЛА СИСТЕМ, ЕИК 201044756 с адрес за кореспонденция: , гр. Годеч, ул. Йордан Йовков №9, представлявано от Методи Методиев, наричан по-долу “ОПЕРАТОР”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛИ” се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги издадено на ОПЕРАТОРА за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея, наричана по-нататък “МРЕЖАТА”, на територията на Република България.

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

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

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

4.1 Достъп до Интернет

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някоя от услугите по т. 4 /т. 4.1, със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира за качеството на предоставяните услуги.

6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (кабелни модеми, приемници и други) по пазарни цени. За всички продадени устройства е осигурен 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.

6.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица.

6.2. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез договор за наем.

7. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 24 часа от датата на плащане на цената за активиране на услугите, по т. 22.1 от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

8. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

9. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция,

10 Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

10.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.

10.2. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

10.3. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

11. ОПЕРАТОРЪТ има право:

11.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;

11.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия;

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

11.4. да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно т. 6 от тези Общи условия;

11.5. да прекрати с 5 дневно предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на цените по т. 22.2 в срок до 5 дни след изтичане на срока за плащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

11.6. да спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 19.2, 19.3 и 19.4 незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява в присъствието на технически екип на ОПЕРАТОРА.

11.7. да получава обезщетенията, предвидени в т. 21 на тези Общи условия;

11.8. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;

11.9. в предварително писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до негови помещения с цел изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

12.1. да извършва далекосъобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

- Безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
- Качеството на услугите.

12.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 12.1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

- Да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- Да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
- Да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;
- Да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

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

12.4. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

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

12.6. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по телефона 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 2 дни преди ефективното ѝ прекъсване;

12.7. Предварително да уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

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

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

12.10. Да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 8 от тези Общи условия;

12.11. 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;

12.12. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 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;

12.13. Да оповести адрес и / или телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

12.14. Да уведомява писмено и / или аудио-визуално 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;

12.15. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

12.16. Да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 29 от тези Общи условия;

12.17. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;

12.18. Да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

12.19. Да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XIV от Закона за далекосъобщенията.

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

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

13. При забава за активирането на услугите в срока по т. 8 от тези Общи условия,

ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 10% от еднократните суми за активиране на услугите. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

14. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 2 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, съгласно т. 13.13 от тези Общи условия.

15. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 13.6 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 10% от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

16. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 13, т. 14 и т. 15 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

17.1 да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;

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

17.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 12.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

17.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т. 12.15 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

17.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 12.17 от тези Общи условия;

17.6. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея;

неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;

17.7. да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването;

17.8. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 10 дневно предизвестие до ОПЕРАТОРА;

17.9. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по малък от 2 месеца, след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

18.1 в предварително писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до свои помещения с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

18.2. да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

18.3. да не подават сигнал на трети лица;

18.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 18.2 и т. 18.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

18.5. при желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА 10 дни преди желаната дата, като заплати съответстващата на срока на предизвестията част от месечната абонаментна цена;

18.6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;

18.7. да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.)

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

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

18.10. да заплащат месечните абонаментни цени по т. 21.2 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

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

18.12. да уведомяват писмено в срок до 20 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 40 от тези Общи условия.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.,

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

РАЗДЕЛ X

Цени. Условия на заплащане на услугите.

21. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

21.1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора. Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА при сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му;

21.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се заплаща в срок до 30 число на предходния месец;

22. Цените за предоставените услуги се заплащат:

22.1. в офиса на ОПЕРАТОРА, находящ се на адрес: ул.Н.Й.Вапцаров 2Г

23. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.

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

25. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за далекосъобщенията и актовете за прилагането му.

26. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа тя се публикува в срок от 7 дни преди датата на влизането ѝ в сила. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите си.

РАЗДЕЛ XI

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

27. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се продължава при следните условия:

27.1 при предплащане в срок и запазване на абонамента по договора.

27.2 при възобновяване на услугата, прекъсната по т. 18.9 от тези Общи условия след 5 дневно писмено предизвестие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ

27.3 с писмено допълнение към договора между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА в случай на изменение на условията: промяна на абонамента от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или промени в ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

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

28.1. в срока, регламентиран в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

28.2. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 17.8 от тези Общи условия;

28.3. едностранно, с 5 дневно предизвестие, от ОПЕРАТОРА в случай на не плащане на цените по т. 22.2 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 5 дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т. 19.1.

28.4. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т. 18.2, т. 18.3 и т.18.4 от тези Общи условия;

28.5. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

28.6. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

28.7. незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия/отнемане на Лицензията;

РАЗДЕЛ XII

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

при неспазване от страна на Оператора на договорените задължения

29. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.

30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 30 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

31. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

32. Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При не 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.

РАЗДЕЛ XIV

Изменения и допълнения на Общите условия

33. 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. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията.

34. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 7-дневен срок след съгласуването или изменението им.

35. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

36. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези общи условия, като им даде 20 дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

РАЗДЕЛ XV *Приложим закон*

37. По въпроси, не уредени от настоящите Общи условия приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

РАЗДЕЛ XVI *Определения*

38. По смисъла на тези Общи условия:

38.1. 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.

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

39. В договора страните се идентифицират както следва:

39.1. ОПЕРАТОР – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и банкова сметка;

39.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а) физическо лице - с име и номер на документ за самоличност, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

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

РАЗДЕЛ XVII *Допълнителни условия* 41. 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.

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

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

Настоящите общи условия са съгласувани от Комисията за регулиране на съобщенията