

**ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С КРАЙНИТЕ  
ПОТРЕБИТЕЛИ НА  
“РОДОПИ БГ НЕТ” ООД, ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛЕН ОПЕРАТОР С  
УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА РЕГИСТРАЦИЯ ПО ОБЩА ЛИЦЕНЗИЯ № 217-  
06138/05.10.2006г. ЗА ПРЕНОС НА ДАННИ БЕЗ ИЗПОЛЗВАНЕ НА  
ОГРАНИЧЕН РЕСУРС НА ТЕРИТОРИЯТА НА ГР.ВЕЛИНГРАД,  
УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА РЕГИСТРАЦИЯ ПО ОБЩА ЛИЦЕНЗИЯ № 220  
06134/16.10.2006г . ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА  
ДАЛЕКОСЪОБЩЕНИЯ ЧРЕЗ ОБЩЕСТВЕНИ МРЕЖИ RLAN ОТ  
ПОДВИЖНА РАДИОСЛУЖБА НА ТЕРИТОРИЯТА НА РЕПУБЛИКА  
БЪЛГАРИЯ И С ПРАВО ЗА ПРЕНОС И РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА  
РАДИО И ТЕЛЕВИЗИОННИ ПРОГРАМИ**

## **1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Данни на оператора: “РОДОПИ БГ НЕТ” ООД, седалище и адрес на управление: гр. Велинград, ул. “Лиляна Димитрова” №3, ЕИК: 112628035, регистрирано по Обща лицензия №217-06134/16.10.2006г. и Обща лицензия №220-06138/05.10.2006г.

1.2. Настоящите Общи условия /ОУ/ регламентират взаимоотношенията между “РОДОПИ БГ НЕТ” ООД, в качеството на оператор изградил, поддържащ и използващ кабелна далекосъобщителна мрежа за предаване на данни и предоставяне на други далекосъобщителни услуги чрез нея /МРЕЖАТА/, в това число достъп до Интернет в реално време, достъп до локална компютърна мрежа (LAN) и пренос и/или разпространение на радио и телевизионни програми, наричан за краткост ДОСТАВЧИК и потребителите на тази кабелна далекосъобщителна мрежа, наричани за краткост АБОНАТИ.

1.3. Настоящите ОУ са неразделна част от договора за свързване към МРЕЖАТА и са задължителни за ДОСТАВЧИКА и абонатите на МРЕЖАТА, ако абонатът е заявил изрично в договора, че ги приема.

## **2. ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ**

В раздел 2 са дефинирани основните понятия, които се използват в настоящите общи условия и в договора за свързване към МРЕЖАТА, както следва:

2.1. КАБЕЛНА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА /МРЕЖАТА/ - набор от електронно оборудване за приемане, предаване и пренос /препредаване/; кабелни трасета; носещи, свързващи, разделящи и други елементи, представляващи съвкупност от взаимно свързани възли, линии и съоръжения и явяващи се среда за пренос на данни, в това число достъп до Интернет в реално време и до локална мрежа (LAN, FTTB, FTTH, RLAN), чрез директна свързаност на абонатите и за предоставяне на други услуги.

2.2. АБОНАТ - Абонат на МРЕЖАТА може да бъде всяко физическо или юридическо лице. Абонатът се идентифицира:

а/ за физическите лица - с име, ЕГН, данни от личната карта, адрес за кореспонденция, адрес за включване към МРЕЖАТА и незадължителни данни, като телефон/и за контакт/и, E-mail и др.

б/ за юридическите лица и едноличните търговци - с наименование (фирма), номер по ЕИК, представляващо лице – две имена и длъжност, адрес за кореспонденция, адрес за включване към МРЕЖАТА и незадължителни данни, като телефон/и за контакт/и, E-mail и др.

2.3. ЛИЧНИ ДАННИ - които Абонатът предоставя, както и личните данни, които “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. 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 за защита на личните данни“).

Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на “РОДОПИ БГ НЕТ ООД”, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с Администратора на лични данни и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в Политика за защита на личните данни на „Родопи БГ НЕТ“ ООД, която е публикувана на интернет страницата на „Родопи БГ НЕТ“ ООД – [www.rodopibg.net](http://www.rodopibg.net) и е налична в търговския обект на „Родопи БГ НЕТ“ ООД

2.4. АБОНАТЕН КОНТАКТ - крайник RJ 45, монтиран върху FTP кабел или оптичен крайник тип SC/UPC сингъл мод. монтиран на оптичен кабел и намиращ се на територията на имота на абоната, който се свързва директно с мрежовото оборудване при абоната.

2.5. IP адресно пространство - предоставен на АБОНАТА и администриран от ДОСТАВЧИКА индивидуален интернет алокационен адрес (IP адрес), чрез който АБОНАТА се индивидуализира в интернет адресното пространство.

2.6. DNS - (Domain Name System) система, чрез която се осъществява взаимовръзката между имената на интернет домейните и техните IP адреси.

2.7. ЦЕНА ЗА СВЪРЗВАНЕ /ИНСТАЛАЦИОННА ЦЕНА/- това е цената, която абонатът заплаща, за да се изгради един абонатен контакт с цел свързване и осигуряване достъп до услугите на мрежата. Обявената от ДОСТАВЧИКА цена за свързване /инсталация/ се отнася за

изграждане на един абонатен контакт.

2.8. МЕСЕЧНА АБОНАМЕНТНА ЦЕНА - това е цената, която абонатът заплаща за ползване на фиксирания в договора вид и обем на услугите, абонаментни планове и нива на достъп за период от един календарен месец.

2.9. Дефиниция за IPTV - разпространение на пакети от телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията, както и на допълнителни интерактивни услуги: („Видео по поръчка” (Video on Demand/VoD), „Плати, за да гледаш” (Pay-per-view/PPV), TSTV (Time Shifted TV) и др.) посредством IP протокол чрез използване на широколентова мрежа за осигуряване на достъп до Интернет и пренос на данни, посредством декодиращо крайно устройство – Set Top Box (STB), инсталирано към телевизионния приемник на абоната;

### **3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ДОСТАВЧИКА**

3.1. РОДОПИ БГ НЕТ е оператор, който предоставя чрез МРЕЖАТА следните услуги:

3.1.1 достъп до Интернет в реално време и до локална мрежа от тип (LAN, RLAN, НТТН, FTTB), чрез директна свързаност с оптичен или меден кабел;

3.1.2. IP адресно пространство, DNS и всички други услуги и информация, необходими за конфигурацията и интеграцията на комуникационното оборудване на АБОНАТА с цел достъп до Интернет;

3.1.3. пренос на данни на основата на IP протоколи в рамките на МРЕЖАТА и/или извън нея.

3.1.4. пренос и разпространение на телевизионни програми посредством IP протокол и чрез декодиращо крайно устройство – Set Top Box (STB), инсталирано към телевизионния приемник на АБОНАТА (наричана IPTV или още интерактивна цифрова телевизия). Разпространението на телевизионни програми може да включва пакети от телевизионни програми и/или допълнителни платени канали. „РОДОПИ БГ НЕТ ООД” може да предоставя и допълнителни интерактивни услуги като „видео по поръчка” (video on demand), „плати за да гледаш” (pay per view) и др.

3.2. АБОНАТЪТ възлага, а ДОСТАВЧИКА приема срещу цена за свързване или за своя сметка да извърши доставка на материали и елементи и да изгради абонатен контакт до посочено място в имота на абоната, да извърши свързване и пускане в действие на заявените от абоната услуги срещу заплащане на месечната абонаментна цена.

## **4. ДОГОВОР ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА И ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ НА АБОНАТА**

4.1. При сключване на индивидуалния договор за услуги ПОТРЕБИТЕЛЯТ се идентифицира, както следва:

4.1.1. за физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име; единен граждански номер (ЕГН); номер, дата и място на издаване на документа за самоличност; постоянен адрес на територията на Република България при спазване на т.2.3 от настоящите ОУ.

4.1.2. за юридически лица и еднолични търговци - удостоверение за актуално състояние, издадено от компетентен орган не по-рано от 6 (шест) месеца, преди предоставянето му, единен идентификационен код (ЕИК) и където е приложимо, идентификационен номер по Закона за данъка върху добавената стойност.

4.1.3. При сключване на договора за услуги "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" има право да изисква и други документи, необходими за сключване на индивидуалния договор за услуги, както и данни необходими за издаване на месечните фактури за дължимите от АБОНАТА суми. Документите могат да се използват от "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" само за реализиране на права и изпълнение на задължения по тези Общи условия и договора и в съответствие с изискванията на закона и тези Общи Условия. "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" няма да изисква от АБОНАТА документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на услуги.

4.2. "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" има право да откаже сключване на договор с АБОНАТ, при наличие на някоя от следните хипотези:

4.2.1. АБОНАТЪТ не предостави данни, изисквани от "РОДОПИ БГ НЕТ ООД";

4.2.2. АБОНАТЪТ не предостави на "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

4.2.3. АБОНАТЪТ е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с "РОДОПИ БГ НЕТ" ООД ;

4.2.4. е установено от "РОДОПИ БГ НЕТ ООД", че лицето е използвало или е допуснало да бъдат използвани крайни електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели по друг договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги от "РОДОПИ БГ НЕТ ООД";

4.2.5. при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугите.

## **5. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА ДОСТАВЧИКА**

## 5.1. Задължения на ДОСТАВЧИКА:

5.1.1. ДОСТАВЧИКА се задължава да осигури на АБОНАТА достъп до услугите (свързване към МРЕЖАТА), описани в настоящите общи условия в рамките на следните срокове:

- при наличие на техническа възможност - до 5 работни дни след подписването от АБОНАТА на договор и или плащане на инсталационна и месечна такса.
- при отсъствие на техническа възможност - условията за включване се договарят според конкретната ситуация.

Достъпът до услугите се осигурява след заплащане от страна на АБОНАТА на цената за свързване и месечната абонаментна цена за първия месец, през който ще се ползват услугите..

5.1.2. ДОСТАВЧИКА се задължава да уведомява АБОНАТА предварително за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради разширяване на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата.

5.1.3. ДОСТАВЧИКА се задължава предварително да уведомява писмено крайния потребител при искане за достъп до негови помещения.

5.1.3. ДОСТАВЧИКА се задължава да поддържа системата за достъп до МРЕЖАТА, в това число до мрежовите ресурси и до Интернет през цялото договорено време, като взима всички необходими мерки за незабавното отстраняване на възникнали проблеми.

5.1.4. ДОСТАВЧИКА се задължава да започне работа по отстраняване на повредите незабавно след отпадане на причините, предизвикали повредите и да приведе МРЕЖАТА в състояние на нормална работа в 24 часов срок. Повреди по вина на АБОНАТИТЕ се отстраняват за тяхна сметка.

5.1.5. При посещения в имота на АБОНАТА служителите на ДОСТАВЧИКА са длъжни да се легитимират със служебна карта.

5.1.6. ДОСТАВЧИКА се задължава да съхранява данните, необходими за разплащанията в срок от 6 месеца.

5.1.7. ДОСТАВЧИКА се задължава да спазва изискванията на Закона за електронните съобщения и доставчиците на съдържание по отношение време на първоначално предоставяне на Услугата, процедура поддръжка и отстраняване на проблеми, обезщетение на абонатите. ДОСТАВЧИКА ще осъществява 24-часова поддръжка на мрежата и отстраняване на проблемите в рамките на 12 часа от получаване на сигнала за авария.

5.1.8. ДОСТАВЧИКА се задължава да предоставя Услугата на абонатите си при условия на непрекъснатост, надеждност и високо качество, при спазване на приложимите стандарти и законови изисквания;

## 5.2. Отговорности на ДОСТАВЧИКА:

5.2.1. ДОСТАВЧИКА не носи отговорност, ако поради нарушения на работоспособността на програмно-техническите средства на други оператори на Интернет или на телекомуникационните връзки в и/или извън страната, АБОНАТЪТ не може да ползва частично или напълно услугите - предмет на настоящите ОУ.

5.2.2. ДОСТАВЧИКА не носи отговорност и при възникване на извънредни обстоятелства, в резултат на които МРЕЖАТА е претърпяла повреди и АБОНАТЪТ не може да ползва частично или напълно услугите - предмет на настоящите ОУ.

5.2.3. За повреди и възникване на смущения в мрежата, а също така друга информация АБОНАТЪТ може да потърси на адрес: гр.Велинград, ул."Лиляна Димитрова" 3 и на тел.: 0359 51914, моб.тел.: 0899 999 890. Същите данни са посочени и на WEB страницата : <http://www.rodopibg.net>

5.3. Права на ДОСТАВЧИКА:

5.3.1. ДОСТАВЧИКА може да поиска извънреден достъп до всички части на системата с цел отстраняване на повреди във времето от 08.00 до 22.00 часа. Искането се отправя по телефона или на място след легитимация.

5.3.2. ДОСТАВЧИКА има право да получава от АБОНАТИТЕ си съответните суми за предоставените от него услуги.

5.3.3. ДОСТАВЧИКА има право да прекрати изцяло или частично предоставянето на услугите на АБОНАТ в случай на неплащане на задълженията за предоставените услуги.

5.3.4. ДОСТАВЧИКА има право да получава обезщетенията, предвидени в Общите условия;

5.3.5. ДОСТАВЧИКА има право да прекъсва временно предоставянето на услугите на АБОНАТИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и/или надстройки на МРЕЖАТА;

5.3.6. ДОСТАВЧИКА има право на достъп до помещения в имота на АБОНАТА в предварително писмено или по друг подходящ начин уточнено с него време, с цел изграждане, поддържане, настройка и/или ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

5.3.7. "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" има право да откаже сключването на договор за услуги, свързване към мрежата или възстановяване на спрян достъп на АБОНАТ до мрежата, когато лицето, което е поискало това:

- не предостави изисканите от "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" документи за сключване на индивидуален договор за услуги;

- има просрочени задължения към "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" или АБОНАТЪТ е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с "РОДОПИ БГ НЕТ ООД";

- е използвало или е допуснало да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели.

5.3.8. ДОСТАВЧИКА има право да предупреди АБОНАТА в случаите, когато е констатирано нарушение на договорните отношения, като го покани да преустанови нарушението и му даде подходящ срок за възстановяване на загубите и нанесените щети.

5.3.9. “ДОСТАВЧИКА” има право да събира, обработва и използва данните по т. 4.1.1. на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ единствено и само във връзка с предоставянето на услугите по договора и в съответствие със законодателството на Република България и/или подписано съгласие от тяхна страна съгласно изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г.

5.3.10. ДОСТАВЧИКА има право да формира и предлага ценови пакети за предлаганите от него услуги, като във всички случаи осигурява право на АБОНАТА да ползва услуги, необвързани в пакет, по цени, извън ценовия пакет.

5.3.11. ДОСТАВЧИКА има право да променя видовете телевизионни пакети и/или допълнителните платени канали, както и да спира предоставянето на някоя/и от предоставяните програми и/или канали, за което уведомява АБОНАТА чрез съобщение на своята интернет страница.

5.3.12. ДОСТАВЧИКА има право да уведомява потребителите чрез sms или други форми на съобщения за изтичащ период, профилактика по мрежата, възникнали извънредни ситуации пречещи на безпроблемното получаване на услугите, както и уведомяване за промоции и нови услуги.

## **6. ОБОРУДВАНЕ ЗА УСЛУГИ ПО Т. 3.1.3. И Т.3.1.4.**

6.1. “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” предоставя на АБОНАТА за срока на Индивидуалния договор за услуги по т.3.1.3. и т.3.1.4. оборудване, което подробно се описва в Приемо-предавателен протокол - част от индивидуалния договор.

6.2. АБОНАТЪТ осигурява за своя сметка необходимото електрическо захранване на крайни електронни съобщителни устройства, необходими за предоставяне на услугите.

6.3. Предаването и приемането на предоставеното от “ РОДОПИ БГ НЕТ ООД” оборудване става с подписване на Приемо-предавателен протокол от “ РОДОПИ БГ НЕТ ООД” и АБОНАТА.

6.4. За срока на индивидуалния договор, предоставеното оборудване остава изключителна собственост на “РОДОПИ БГ НЕТ ООД”.

6.5. АБОНАТЪТ няма право да предявява претенции, нито да упражнява право на задържане или да извършва прихващане със свои вземания относно оборудването.

6.6. АБОНАТЪТ е отговорен за своя сметка за осигуряване на необходимите помещения, електрическото захранване и други

условия, които осигуряват правилната работа на оборудването. АБОНАТЪТ е отговорен и за безопасността по експлоатацията на оборудването след инсталацията. АБОНАТЪТ се задължава да спазва всички дадени от "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" инструкции във връзка със съхраняването и употребата на оборудването, а ако такива не са дадени, да полага спрямо него грижа поне каквато полага за своето имущество.

6.7. Всички повреди, причинени на оборудването от неправилна експлоатация, каквито и да било случайни събития, непреодолима сила, кражди или посегателства от служители на АБОНАТА или от лица от неговото домакинство или трети лица, се отстраняват за сметка на АБОНАТА.

6.8. АБОНАТЪТ няма право сам да ремонтира, замества, мести или по всякакъв друг начин да променя каквато и да е част от оборудването без предварително разрешение от "РОДОПИ БГ НЕТ ООД".

6.9. АБОНАТЪТ се задължава да върне незабавно на "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" предоставеното оборудване при прекратяване на индивидуалния договор за услуги в състоянието, в което го е получил, като се отчете нормалното овехтяване за срока на ползване.

## **7.ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА АБОНАТА**

### **7.1.Задължения на абоната**

7.1.1. АБОНАТЪТ се задължава да полага грижата на добър стопанин за абонатният контакт, намиращи се в имота му и да не разрешава на трети лица да боравят с оборудването на МРЕЖАТА.

7.1.2. АБОНАТЪТ се задължава да не включва в МРЕЖАТА устройства, нестандартни и/или с повредени компоненти, които биха могли да предизвикат електрически и магнитни смущения и биха нарушили нормалния процес на работа на МРЕЖАТА.

7.1.3. АБОНАТЪТ се задължава да уведомява ДОСТАВЧИКА за констатирани аварии и повреди и да предоставя друга известна нему информация, имаща отношение към работата на МРЕЖАТА.

7.1.4. АБОНАТЪТ се задължава да предостави на ДОСТАВЧИКА достъп до имота си за изграждане, поддръжка и отстраняване на аварии, за извършване на профилактики или други действия по МРЕЖАТА в предварително съгласувано време.

7.1.5. С подписването на договора, АБОНАТЪТ дава съгласието си ДОСТАВЧИКА да ползва общи части на сградата, в която е разположен имота, включително слаботокова и коаксиална инфраструктура, с цел полагане на кабели и абонатни отклонения. АБОНАТЪТ урежда спорни въпроси със съсобствениците на идеални части от сградата сам и за своя сметка.

7.1.6. При използване на МРЕЖАТА и/или услугите и предлаганите възможности, АБОНАТЪТ следва да не нарушава със свои умишлени

действия работата на МРЕЖАТА и да не вреди на други абонати, мрежи и потребители и да не извършва други действия, които биха нарушили нечии права или условия за работа. АБОНАТЪТ носи отговорност за подобни действия.

7.1.7. АБОНАТЪТ се задължава да не предоставя достъпа си до Услугите на трети лица, както и да извършва сам промени в мрежата.

7.1.8. АБОНАТЪТ се задължава да уведоми ДОСТАВЧИКА в 10 дневен срок при желание от негова страна да бъде изключен физически от мрежата.

7.1.9. Абонатите се задължават да ползват Услугата само за лично ползване, едновременно с предоставянето ѝ, без възможност за копиране, записване, препредаване или използване за други цели на съдържанието и без преодоляване или опити за преодоляване на механизмите за защита на програмите от подобни действия и/или неоторизирано ползване;

7.1.10. АБОНАТЪТ се задължава да заплаща в срок всички дължими такси.

## 7.2. Права на АБОНАТА

7.2.1. АБОНАТЪТ има право да ползва услуги, необвързани в пакет по цени, извън ценовия пакет.

7.2.3. АБОНАТЪТ има право да бъде свързан към МРЕЖАТА при условията и сроковете на ОУ.

7.2.4. АБОНАТЪТ има право, но не е задължен да предплаща месечната абонаментна цена за период не по-дълъг от една година. Инициативата за предплащане на няколко месечни абонаментни цени може да бъде само на АБОНАТА. ДОСТАВЧИКА не може да изисква предплащане на няколко абонаментни цени.

7.2.5. АБОНАТЪТ има право да изисква цялостно и качествено изпълнение на настоящите ОУ от ДОСТАВЧИКА, в рамките на техническите възможности на ДОСТАВЧИКА.

## 7.3. Отговорности на АБОНАТА

7.3.1. АБОНАТЪТ носи пълна отговорност за съдържанието на информацията, разпространявана от него чрез Интернет и ресурса на мрежата, съгласно българското и международното законодателство. АБОНАТЪТ се задължава да не нарушава работата на други потребители и системи в Интернет, както и да не използва предоставения му от ДОСТАВЧИКА достъп до Интернет и мрежата за незаконни цели.

7.3.2. АБОНАТЪТ има право да прекратява ползването на услуги по свое желание след подаване на 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до "РОДОПИ БГ НЕТ ООД";

## 7.4. Задължения на АБОНАТА:

7.4.1. в предварително съгласувано с "РОДОПИ БГ НЕТ ООД" време да му осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и/или профилактика на МРЕЖАТА;

7.4.2. да не извършва промени по крайните устройства в МРЕЖАТА на “РОДОПИ БГ НЕТ” ООД, както и да полагат добросъвестни грижи за предоставеното оборудване;

7.4.3. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” за правилно ползване на крайните устройства и/или предоставеното оборудване;

7.4.4. да оказват необходимото съдействие на “РОДОПИ БГ НЕТ” ООД при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т.7.4.3. Контролът се осъществява от упълномощени от “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” лица;

7.4.5. да използват само крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащото законодателство;

7.4.6. да не извършват каквито и да било промени в крайните устройства и/или предоставеното оборудване.

## **8. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

8.1. “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” приема писмени жалби, молби и предложения на АБОНАТИТЕ на адрес и телефони съгл. т. 5.2.3.

8.2. “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” разглежда подадените жалби, молби и предложения и взема становище по тях в срок от 30 (тридесет) дни от датата на получаването им.

8.3. “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и на предоставените отговори по тях за срок от 12 (дванадесет) месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

8.4. АБОНАТИТЕ могат да адресират жалби и до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” и услугите, предоставяни чрез нея при неспазване на условията на глава четиринадесета от Закона за електронните съобщения и Общите условия от страна на “РОДОПИ БГ НЕТ ООД”.

## **9. ЦЕНИ, ОТЧИТАНЕ И НАЧИН НА ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ**

9.1. РОДОПИ БГ НЕТ ООД” определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете по прилагането му. Цените се определят от “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” при условия на равнопоставеност на АБОНАТИТЕ, като “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” има право да определя различни цени и отстъпки на база технология, клас на АБОНАТА, обем на ползване на услуга, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от АБОНАТА или допълващи се услуги и свързано закупуване на пакети от услуги, като във всички случаи осигурява ползване на услуги необвързани в пакет.

- 9.2. “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” формира и предлага ценови пакети, в които включва предлаганите услуги, като във всички случаи АБОНАТЪТ си запазва правото да ползва услуги, необвързани в пакетите, по цени, извън ценовите пакети;
- 9.3. “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” има право да предлага отстъпки и/или промоции за ползваните от АБОНАТА услуги при публично известни условия;
- 9.4. “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” информира АБОНАТИТЕ за цените и ценовите пакети, новите услуги чрез страницата си в интернет на адрес [www.rodopibg.net](http://www.rodopibg.net).
- 9.5. Плащането на услугата по индивидуалния договор за услуги може да бъде извършено в брой или по банков път срещу издадена месечна фактура за дължими суми.
- 9.6. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на заверяване на сметката на “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” с преведените суми.
- 9.7. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата ценова листа на “РОДОПИ БГ НЕТ ООД”.
- 9.8. “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” издава индивидуален документ на АБОНАТА за получено плащане при разплащане в брой.
- 9.9. “РОДОПИ БГ НЕТ ООД” има право да променя цените на услугите, като публикува информация за всяка промяна на страницата си в интернет или на достъпно място за АБОНАТИТЕ, като например своите офиси, както и в офисите на своите партньори.

## **10. НЕУСТОЙКИ**

- 10.1. При липса на връзка до Интернет по вина на ДОСТАВЧИКА за време над 24 часа, за което се изготвя констативен протокол, то ДОСТАВЧИКА дължи неустойка в размер на 1/30 част от заплатената от АБОНАТА месечна абонаментна цена за всеки ден, през който не е имало връзка.
- 10.2. АБОНАТЪТ дължи обезщетение на ДОСТАВЧИКА, ако в резултат на негови действия са повредени технически устройства на ДОСТАВЧИКА, довели до спиране на правилното функциониране на мрежата. Дължимото обезщетение е в размер на стойността на повредените технически средства.

## **11. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ДОСТАВЧИКА И АБОНАТА**

- 11.1. ДОСТАВЧИКА има право да преустанови предоставянето на достъп до услугите на МРЕЖАТА, в случай на груби нарушения от страна на АБОНАТА на предвидените в ОУ условия, както и при

неизпълнение на поетите от АБОНАТА задължения.

11.2. Подписаното между АБОНАТА и ДОСТАВЧИКА заявление-договор има действие само за периода, за който са платени съответните месечни абонаментни цени. Договорът се продължава автоматично, при заплащане на нова месечна абонаментна цена, освен ако някоя от страните не изрази писмено несъгласието си, най-късно до 10 дни преди изтичането на действието на договора.

11.3. Сключеният между АБОНАТА и ДОСТАВЧИКА договор може да бъде прекратен по взаимно съгласие, след 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие, отправено от всяка една от страните.

11.4. ДОСТАВЧИКА не дължи неустойки и обезщетения за спиране предоставянето на услугите, дължащи се на причини, за които ДОСТАВЧИКА не отговаря.

11.5. Страните по договор не носят отговорност за неизпълнението му при възникването на форсмажорни обстоятелства.

11.6. В случай на промяна, изменение и допълнение на ОУ, извършена по установения ред и при неприемане от страна на АБОНАТА изменени ОУ, АБОНАТЪТ може едностранно да прекрати договора. Прекратяването се извършва по общия ред. Прекратяването не освобождава АБОНАТА от задължението за плащане на дължими към ДОСТАВЧИКА суми за ползване на услуги.

11.7. За всички неупоменати в договора и в настоящите ОУ случаи се прилагат разпоредбите на

ТЗ, ЗЗД и действащото законодателство в Република България.

11.8. При възникване на обстоятелства, които не са регламентирани в заявлението-договор или в настоящите ОУ и при възникване на спорове, страните решават взаимните проблеми в приятелски дух и с взаимни компромиси, а ако това е невъзможно, те се обръщат за разрешаване на спора към компетентния съд.

11.9. Страните могат да променят и допълват договора само при условията на писмено съгласие помежду им, което става неразделна част от договора.

11.10. Подписването на договора означава, че страните познават и приемат ОУ, валидни към момента на неговото подписване.

## **12. ДРУГИ УСЛОВИЯ.**

12.1. ДОСТАВЧИКА не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на неправомерни действия по МРЕЖАТА на трети лица. Подобни действия или нарушения се отстраняват от ДОСТАВЧИКА със съдействие на АБОНАТИТЕ.

12.2. Прекъсването на електрозахранването в някои участъци на МРЕЖАТА може да причини спиране на достъпа до МРЕЖАТА в район, където има електрически ток. В тези случаи ДОСТАВЧИКА не може да носи отговорност за непрекъсваемост на услугите по

договора.

12.3. ДОСТАВЧИКА не носи отговорност при повреди, възникнали в резултат от природни бедствия.

### **13. ФОРС МАЖОР И ПРИЛОЖИМ ЗАКОН**

13.1. Страните не носят отговорност, ако неизпълнението на задълженията им се дължи на непреодолима сила, освен ако преди настъпването ѝ някоя от страните е изпаднала в забава.

13.2. Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила уведомява незабавно другата страна за настъпването на възможните последици.

13.3. Непреодолимата сила не е основание за освобождаване от отговорност, ако в момента на настъпването ѝ, страната е нарушила свое задължение по договора или е в забава.

13.4. При тълкуването и прилагането на настоящите общи условия се прилага българското законодателство.

гр. Велинград Управител: /Димитър Благов/

Актуализирани на : 25.05.2018 г.

Настоящите ОУ влизат в сила от 25.05.2018г., отменят предходните ОУ и са валидни за всички настоящи договори сключени преди 25.05.2018г.