

ОБЩИ УСЛОВИЯ

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 Република България с удостоверение за регистрация по Обща лицензия № 217-05106-02/07.04.2005 г. и 220-05609/24.03.2005 г.

I. Предмет на общите условия

1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията, свързани с възмездното предоставяне на услугата "Интернет по локална мрежа" от "Нет-Сърф.Нет" ООД (наричано по-долу Доставчик) на неговите клиенти.
2. Доставчикът осигурява достъпа на Клиента до Интернет посредством избрана от него услуга, съгласно обявените тарифни планове и конкретизирана в индивидуалния договор.
3. Ако в индивидуалния договор не е уговорено друго, услугите може да се използват само на един компютър. Услугите могат да се използват в рамките на едно домакинство/офис/предприятие.
4. В различните зони на покритие по преценка на Доставчика могат да се предоставят само някои от посочените услуги.

II. Инсталиране и оборудване

1. Доставчикът извършва необходимото, за да осъществи достъпа на Клиента до Интернет не по-късно от 5 (пет) работни дни от подписването на индивидуалния договор с него. За целта Клиентът трябва да разполага с функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, както и операционна система с инсталирани драйвери позволяващи ползването на услугата.
2. Клиентът е длъжен да осигури безпрепятствен и денонощен достъп до инсталираните устройства на Доставчика, ако те са в рамките на обитаваната от него сграда, включително при необходимост от първоначална инсталация или подмяна. Клиентът е длъжен да съдейства по всички възможни начини на Доставчика и неговия технически персонал за доброволното уреждане на евентуални спорове с останалите обитатели на жилищната сграда.
3. Клиента дава съгласие и се споразумява с Доставчика за предоставяне на достъп и право на ползване на тераси, стени и др. части на сградата му в т.ч. за разполагане на съоръжения и кабели на находящи се в имота му стълбове, във връзка с инсталиране и ремонт на техническа инфраструктура и кабели за физическото свързване на Клиента към Интернет. Настоящото представлява съгласие по смисъла на Наредба № 35 от 30.11.2012 г. за правила и нормите за проектиране, изграждане и въвеждане в експлоатация на кабелни електронни съобщителни мрежи и прилежащата им инфраструктура.
4. Доставчикът носи отговорност за всяка умишлена или неумишлена щета, нанесена на жилищната сграда от неговия технически персонал при/или по повод физическото свързването на Клиента към Интернет.
5. Всички активни устройства и кабели, осигурени от Доставчика за целите на свързването към Интернет остават негова собственост. Клиентът е длъжен да не предприема и доколкото зависи от него, да не допуска да се извършват промени в който и да било от елементите на тези устройства и кабели.
6. Клиентът се задължава да уведомява своевременно Доставчика за всяко посегателство на трети лица върху оборудването по предходната точка, както и за настъпили повреди, които пречат на нормалното използване на услугата по договора.
7. Във връзка с Решение за изпълнение на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на съвета от 25 ноември 2015 година, за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет и

за изменение на Директива 2002/22/ЕО, относно универсална услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги, в зависимост от преносната среда, осигурена от доставчика, скоростите, които биха могли да се постигнат са както следва:

7.1. При GPON технология:

- минимална скорост - 70% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- обичайно налична скорост - 95% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- максимална скорост - 100% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- рекламирана скорост - 100% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

7.2. При LAN технология:

- минимална скорост - 50% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- обичайно налична скорост - 95% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- максимална скорост - 100% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- рекламирана скорост - 100% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

7.3. При Wireless технология:

- минимална скорост - 50% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- обичайно налична скорост - 95% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- максимална скорост - 100% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- рекламирана скорост - 100% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

III. Начало, срок и прекратяване на договора

1. Договорът се счита за сключен след физическото свързване на Клиента към локалната мрежа. Сключването на договора е доказателство, че на Клиента е предоставено потребителско име и парола за ползване на съответната услуга и че достъпът до Интернет е осъществен след съвместна проверка на Клиента и представители на Доставчика.

2. Срокът на ползване на услугата се указва в Договора, като действието му се продължава автоматично за неопределен срок, ако никоя от тях не поиска прекратяването му.

3. Договорът може да бъде прекратен едностранно по вина на Доставчика, при което същият дължи обезщетение на Клиента в размер на една месечна такса.

4. Клиентът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде до Доставчика писмено предизвестие за прекратяване. Доставчика прекратява предоставянето на Услугата в срок от 20 (двадесет) работни дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Клиентът прекрати Договора, преди изтичането на първоначално

уговорения между страните срок, Клиентът заплаща на Доставчика дължимата сума за остатъка от неспазения срок по Договора.

5. Договорът може да бъде прекратен по взаимно съгласие на двете страни, изразено в писмена форма.

6. Договорът може да бъде прекратен незабавно и без предупреждение от страна на Доставчика, в случай на нарушение на изискванията по раздел VI, т. 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 от настоящите Общите условия.

IV. Цени и условия на плащане

1. Клиентът заплаща ползването на съответната услуга съгласно индивидуалния договор и Тарифата на Доставчика с цените на предоставяните услуги. Тарифата се публикува на уеб сайта на Доставчика (<http://www.netsurf.bg>) минимум 7 дни преди датата на влизането ѝ в сила и се предоставя на разположение на клиентите във всички офиси на Доставчика.

2. Всички такси се заплащат авансово.

3. Ако съответната услуга не бъде заплатена в срок, достъпът на Клиента до Интернет се прекратява и той се изключва физически от мрежата на Доставчика, без това да освобождава Клиента от плащане на дължимите суми до края на срока на договора.

4. Изменението на Тарифата на Доставчика има действие след изтичане на 7 дневен срок от публикуването ѝ на сайта с адрес: <http://www.netsurf.bg>.

5. Независимо от т.4 при повишаване на цената на съответната услуга или намаляване на договорните скорости Доставчикът може да отправи едномесечно предизвестие до клиентите си чрез своята уеб страница или по друг начин.

6. Цените на услугите се определят от Доставчика, съгласно глава тринадесета от Закона за електронните съобщения. Всеки Клиент се задължава да заплаща на Доставчика дължимите суми, съгласно Договора и тарифата (действащия ценоразпис), които могат да включват някоя(и) или всички от изброените цени:

6.1. Месечна цена за абонамент - съгласно тарифата или избрания пакет услуги;

6.2. Инсталационна цена/ цена за активиране на услугите – съгласно тарифата или избрания пакет услуги ;

6.3. Цена за наем на оборудване;

6.4. Цени за предоставяните допълнителни услуги съгласно действащия ценоразпис - дубликат на фактура, такси за посещения на място при КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ свързани с отстраняване на повреди причинени по вина на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ и услуги по желание на Клиента и др. ДОСТАВЧИКА определя следните цени за извършване на услуги по желание или вина на Клиента:

- изключено хранене от клиент - 20 (Двадесет лева) с включено ДДС;

- източник на ТВ - 20 (Двадесет лева) с включено ДДС;

- настройка на рутер - 20 (Двадесет лева) с включено ДДС;

- разместени кабели - 20 (Двадесет лева) с включено ДДС;

- пускане / удължаване на кабел - 20 (Двадесет лева) с включено ДДС;

- преместване на нов адрес - 20 (Двадесет лева) свключено ДДС;

7. Сумите по т. 6.4 са дължими от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ, както следва и в следните срокове:

7.1. Сумите по първата месечна абонаментна цена и първият наем за оборудване – се дължат при сключване на Договора.

7.2. Сумата по т.6.1. – се предплаща за следващ месец ;

7.3. Сумата по т.6.4. – при предоставяне на услугата;

7.4. Месечния абонамент се заплаща от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ до края на месечния период, предхождащ периода, за който се дължи.

8. Доставчика има право да предлага намаление на цената или отстъпки при предплащане на повече от една абонаментни такси или при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) и устройство/а или на две или повече услуги. Доставчика има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база технология, категорията Клиенти, обем на ползване на Услугата, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от Клиента допълващи се услуги и/или крайни устройства, както и на база други обективни критерии, предварително оповестени.

9. Неполучаването на фактура не освобождава Клиента от задължението му за плащане на дължимите суми, когато получаването на фактура е уговорено да се извърши преди осъществяване на плащането.

10. В случай на частично или цялостно неплащане на дължими суми за предоставените на услуги Доставчика може да преустанови или ограничи предоставянето на Услугата, като изключи Клиента от мрежата при неплащане в уговорените срокове. За периода, през който договорът е бил спрял по вина на Клиента, същият дължи заплащане на съответната месечна абонаментна цена.

10. Всички дължими от Клиента суми се заплащат на Доставчика, съгласно реда, предвиден в Общите условия и конкретизиран в договора. При частично плащане не се счита за погасено оставащото задължение от дължимата сума.

11. Всички банкови комисионни, такси и разноски във връзка с банковите преводи и други, договорени дистанционни методи на плащане, са за сметка на Клиента.

12. Доставчика си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги. Доставчика публикува, цените за предоставяне на услугата и безплатно предоставя тази информация на Клиентите във всички свои офиси на територията на Република България и на страницата си в Интернет преди влизането им в сила.

13. Дължимите суми може да се плащат по банков път - по посочена в договора сметка,

13.1. Предоставяната от Доставчика услуга не може да бъде предмет на препродажба, предоставяне под наем, предоставяне за възмездно или безвъзмездно ползване, нито на други правни действия от страна на Клиента.

13.2. Предоставяната от Доставчика услуга може да бъде предмет на препродажба, предоставяне под наем, предоставяне за възмездно или безвъзмездно ползване, от страна на Клиента само след писмено съгласие от страна на Доставчика.

13.3. Клиентът няма право да прониква или получава информация от друг компютър в рамките на мрежата на Доставчика без съгласието на собственика и ползвателя на този компютър.

13.4. Клиентът се задължава да не използва предоставяната му услуга на повече от един компютър, освен ако това е изрично предвидено в индивидуалния договор.

13.5. 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.

13.6. Клиентът е длъжен при необходимост и при наличието на достатъчно основания и съмнения от страна на Доставчика, да осигурява достъп на представители на Доставчика до компютъра и до останалата част от комуникационното оборудване за осъществяване на проверки относно спазването на задълженията му по договора.

13.7. При нарушение на някое от посочените в раздел VI задължения, Доставчикът има правото да прекрати достъпа на Клиента до Интернет без предупреждение и без право на повторно включване.

- 13.8. Клиентът е длъжен да следи в Интернет на адрес <http://www.net-surf.bg> за изменение в настоящите Общи условия и Тарифата с цените на Доставчика.
- 13.9. Клиентът предоставя доброволно на Доставчика необходимите лични данни и се съгласява същите да бъдат съхранявани и обработвани съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни и останалото действащо законодателство за целите на предоставяне на услугите, предмет на този договор. Клиентът се съгласява посочените данни да бъдат предоставяни от Доставчика на трети лица – администратори или оператори на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни, с цел изготвяне на кредитна оценка и/или събиране на вземания, дължими по този договор.

V. Права и задължения на доставчика

1. Да предостави на Клиента парола и потребителско име, с въвеждането на които клиентът да наблюдава статистики за акаунта си.
2. Доставчикът е задължен да създаде организация за денонощно приемане на информация за възникнали повреди, които правят невъзможно ползването на съответната услуга или влошават качеството ѝ.
3. Във връзка с поддръжката на предоставяната услуга Доставчикът има право да провежда профилактики с максимална продължителност по един час всяка не по често от 5 пъти в месеца. По време на профилактиките е възможно влошаване качеството на съответната услуга или временното ѝ прекъсване. Възможно е провеждането на по-голям от предвидения в тези Общи условия брой профилактики, когато такива се налагат от външните доставчици на услугата към Доставчика.
4. При по-продължителна профилактика (над един час) Клиентът следва предварително да бъде уведомен като информацията се публикува на адрес <http://forum.net-surf.net>. Предупреждението за профилактика се изпраща 24 часа преди събитието, като това не се отнася за случаите, когато профилактика се налага от външните доставчици на услугата и Доставчика не е бил своевременно уведомен.
5. При възникване на проблем, предизвикващ влошаване качеството на съответната услуга, Доставчикът е длъжен да го отстрани до 24 часа от подаване на заявката. При независещи от Доставчика проблеми – природни бедствия, бури, проблеми в електрозахранването и др. срокът се удължава с 24 часа след всяко случило се събитие.
6. При непредоставяне на съответната услуга за повече от 10% за календарен месец по вина на Доставчика въпреки подаване на заявка по предходната точка, последният дължи неустойка на Клиента в размер на безплатен период за времето в което не е ползвал услугата.
7. Доставчика има право с протокол съставен от него да констатира нарушения във връзка с IP адрес и/или MAC адрес и опити за нерегламентирано получаване на потребителско име и парола на друг клиент, както и тяхното използване.

VI. Права и задължения на клиента

1. Клиентът получава достъп до Интернет при сключването на индивидуалния писмен договор.
2. Клиентът се задължава да заплаща в срок всички дължими суми в размерите, предвидени в Общите условия, индивидуалния договор и действащата Тарифа на Доставчика.
3. Клиентът се задължава при ползване на съответната услуга да спазва нормите на приложимото

- право и добрите нрави, както и да спазва закона за авторското право и правата на интелектуалната собственост.
4. Клиентът се задължава да не зарежда, съхранява, разпространява, използва или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи компютърни вируси, програми за отдалечен достъп ("троянски коне"), нежелана поща ("spam") или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи.
 5. При ползване на съответната услугата Клиентът не може да създава затруднения за ползването на услугата или на други услуги от други клиенти.
 6. Клиентът няма право да включва допълнителни устройства, свързани с използването или предоставянето на услугата, без разрешението на Доставчика.
 7. Клиентът няма право да променя своя IP адрес и/или MAC адрес. Забранени са всякакви опити за нерегламентирано получаване на потребителско име и парола на друг клиент, както и тяхното използване.
 8. Клиентът се задължава да не използва услугата за изпращане или получаване на материали с обиден, насилствен или заплашителен характер, или такива които нарушават поверителност, лична неприкосновеност, авторски права и други права, или такива, изпращането и получаването на които нарушава законовия ред на страната или съдържа призови за извършване на насилствени действия.
 9. Предоставяната от Доставчика услуга не може да бъде предмет на препродажба, предоставяне под наем, предоставяне за възмездно или безвъзмездно ползване, нито на други правни действия от страна на Клиента.
 10. Предоставяната от Доставчика услуга може да бъде предмет на препродажба, предоставяне под наем, предоставяне за възмездно или безвъзмездно ползване, от страна на Клиента само след писмено съгласие от страна на Доставчика.
 11. Клиентът няма право да прониква или получава информация от друг компютър в рамките на мрежата на Доставчика без съгласието на собственика и ползвателя на този компютър.
 12. Клиентът се задължава да не използва предоставяната му услуга на повече от един компютър, освен ако това е изрично предвидено в индивидуалния договор.
 13. 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.
 14. Клиентът е длъжен при необходимост и при наличието на достатъчно основания и съмнения от страна на Доставчика, да осигурява достъп на представители на Доставчика до компютъра и до останалата част от комуникационното оборудване за осъществяване на проверки относно спазването на задълженията му по договора.
 15. При нарушение на някое от посочените в раздел VI задължения, Доставчикът има правото да прекрати достъпа на Клиента до Интернет без предупреждение и без право на повторно включване.
 16. Клиентът е длъжен да следи в Интернет на адрес <http://www.net-surf.bg> за изменение в настоящите Общи условия и Тарифата с цените на Доставчика.
 17. Клиентът предоставя доброволно на Доставчика необходимите лични данни и се съгласява същите да бъдат съхранявани и обработвани съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни и останалото действащо законодателство за целите на предоставяне на услугите, предмет на този договор. Клиентът се съгласява посочените данни да бъдат предоставяни от Доставчика на трети лица – администратори или оператори на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни, с цел изготвяне на кредитна оценка и/или събиране на вземания, дължими по този договор.

VII. Гаранции и ограничение на отговорностите

1. Доставчикът не носи отговорност за непредоставянето или некачественото предоставяне на съответната услуга, което се дължи на неизправност или неправилно функциониране на оборудването на Клиента или на неговите неправомерни действия.
2. Доставчикът не носи отговорност пред Клиента за загуба, намалена печалба, пропуснати ползи и други щети, претърпени в резултат на ползването или невъзможността за ползването на съответната услугата, неспособност на Клиента да изпълнява свои задължения поради временна невъзможност за ползването на съответната услуга, претенции на трети лица срещу Клиента, свързани с ползването на услугата от Клиента, повреди по комуникационни линии и съоръжения извън контрола на Доставчика, причинени в резултат на:
 - 2.1. прекъсване на електрозахранване, което извежда комуникационните линии от нормална експлоатация;
 - 2.2. външна неоторизирана интервенция и нанасяне на повреди по комуникационните линии от трети лица;
 - 2.3. нанасяне на повреди по комуникационните линии в резултат на природни бедствия, аварии и други;
 - 2.4. ползването от страна на Клиента на погрешна или неактуална информация от Интернет;
 - 2.5. вреди, дължащи се на грешки или небрежност на Клиента.

VIII. Санкции

1. При констатиране на нарушения по точка 6 и 7 от глава VI-та на настоящият договор, клиента дължи санкция в размер на 2 /две/ месечни такси съгласно тарифният план, по който използва услугата.
2. При констатиране на нарушения по точка 9 и 10 от глава VI-та на настоящият договор, клиента дължи санкция в размер на 4 /четири/ месечни такси, съгласно тарифният план, по който използва услугата.
3. При констатиране на нарушения от страна на Клиента по т. 2 и т. 3, договорът може да бъде прекратен едностранно от Доставчика, при което същият не дължи обезщетение.

IX. Заключителни разпоредби

1. Доставчикът може да внася промени в Общите условия по предложение на Клиенти или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.
2. Доставчикът уведомява Клиентите за изменения на Общите условия на своята страница www.netsurf.bg
3. Доставчикът прави Общите условия публични за Клиентите си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба, на територията на която предоставя услугите, през целия период на осъществяване на дейността и предоставя достъп до тях на Клиентите при сключване на договора.
4. Всички спорни въпроси, които възникнат във връзка с тълкуването и изпълнението на договора между страните, се уреждат от тях чрез преговори и по приятелски начин, като се правят взаимни отстъпки.
5. В случай че спор между страните по Договора не може да бъде решен по пътя на предходната точка, то тогава спорът се отнася за решаване от съответния съд по седалището на Доставчика, като ще се прилага материалното и процесуално право на Република България.

6. В случай на несъответствие между отделни клаузи в различните документи, съставляващи договора между страните за ползването на услугата, техният приоритет се определя в следната последователност:

а) анексите към договора; б) индивидуалния договор; в) Общите условия.

7. Договорът може да бъде изменян по взаимно съгласие на страните чрез подписване на анекси.

8. Клиентът приема, че Доставчикът може да прехвърли отчасти или изцяло правата и задълженията си по договора с него на трето лице, при което обвързването на Клиента става с уведомяването му за прехвърлянето от новия доставчик.

9. Страните приемат, че нищожността на някоя клауза от настоящите общи условия няма да влече невалидност на друга негова клауза или на договора като цяло. Недействителните клаузи ще бъдат заместени от повелителните разпоредби на закона и обичаите в практиката.