

ОБЩИ УСЛОВИЯ (ОУ)
ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА „ИНТЕРНЕТ ДОСТЪП" и/или „Цифрова Телевизия IPTV"

/в сила от 01.01.2024 г./

Договорът на „Комнет България Холдинг" ООД, /КОМНЕТ/ със седалище и адрес на управление: гр. Бургас, ул. Константин Величков № 34, ет. 5, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 102151443, ДДС № BG102151443, тел: 056/960100; с адрес за контакти гр. Бургас, ул. Константин Величков 34, ет. 5, e-mail: support@bginfo.net с Абоната за предоставяне на Услугата „Интернет достъп" и/или „Цифрова Телевизия IPTV" /Услуга/та/ (наричан по-долу за краткост „Договор") включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп" и/или „Цифрова Телевизия IPTV", публикувани на уеб страницата на „КОМНЕТ" www.comnet.bg, Спецификация на услугата „Интернет достъп" и/или „Цифрова Телевизия IPTV" и ценова листа;
- Заявление-Договор за ползване на Услугата „Интернет достъп" и/или „Цифрова Телевизия IPTV".

РАЗДЕЛ I

1.1 Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата „Интернет достъп" и/или „Цифрова Телевизия IPTV", уреждат условията, при които абонатите сключват Договор с КОМНЕТ за предоставянето на „Интернет достъп" и/или „Цифрова Телевизия IPTV" по оптичен/меден кабел, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга.

1.2 При сключване на договор при настоящите общи условия КОМНЕТ е длъжен да ги предостави на абоната и той да се е съгласил с тях.

1.3 Съгласието на АБОНАТА с общите условия се удостоверява с неговия подпис под изричен декларативен текст в индивидуалния договор.

1.4 КОМНЕТ или упълномощен негов представител е длъжен да запознае АБОНАТА с общите условия.

1.5 Общите условия, както и техните изменения и допълнения се публикуват от КОМНЕТ на интернет страницата - www.comnet.bg и се представят на видно място в търговските обекти в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила. Изменението на общите условия се провежда по реда, предвиден в ЗЕС.

1.6 КОМНЕТ е длъжен да уведоми АБОНАТА за всяко изменение в общите условия по сключения договор не по-късно от 30 дни преди влизането им в сила на посочен от него телефон, чрез кратко текстово съобщение (SMS), което да може да бъде съхранено на телефонния апарат на абоната, или писмо изпратено до адреса на абоната като кореспондентска пратка или електронно писмо (e-mail), изпратено до посочен от абоната адрес на електронна поща.

1.7 Когато не е съгласен с измененията в общите условия, АБОНАТЪТ може да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението общи условия.

1.8 АБОНАТЪТ упражнява правото си по т. 1.7, като изпраща до КОМНЕТ писмено уведомление в едномесечен срок от влизане в сила на изменение на общите условия. Точка 1.7 не се прилага в случаите, когато изменението в общите условия е вследствие на разпореждане или указание на

компетентен орган на власт.

1.9 Измененията в общите условия обвързват АБОНАТА по договора, когато АБОНАТЪТ е уведомен за тях при условията на т. 1.6 и не е упражнил правото си по т. 1.7 и т. 1.8.

2. Параметрите на услугите, предоставяни от „КОМНЕТ“, както и техните условия за ползване и цени, ценови пакети или тарифи са описани в спецификация на услугите и ценова листа, публикувана в интернет страницата на предприятието - www.comnet.bg, както и на видно място в търговските обекти.

2.1 КОМНЕТ има право след изтичане на първата година от договора да индексира ежегодно цените на услугата, като ги коригира с процент не по-висок от годишният индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходната година = 100), натрупан за периода след последното договаряне, респективно след последното индексирание на цената.

РАЗДЕЛ II

1. Заявяване и инсталиране на Услугата

1.1. Заявяване

АБОНАТЪТ подписва Заявление-Договор по образец на „КОМНЕТ“, в което се определят вида, цената и срока на Услугата избрани от АБОНАТА и други специфични условия за предоставяне на Услугата.

Заявлението-Договор за ползване на услугите на „КОМНЕТ“ се попълва и подписва от оторизиран служител на „КОМНЕТ“ на място в търговския обект, където се заявява услугата или при оторизиран дистрибутор на „КОМНЕТ“, след което се предоставя на АБОНАТА.

1.2. Срок за инсталиране

1.2.1. „КОМНЕТ“ ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на АБОНАТА в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е 5 (пет) работни дни от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата „Интернет достъп“ и/или „Цифрова Телевизия IPTV“.

1.2.2. При инсталиране на услугата се подписва констативен протокол, удостоверяващ началото на ползване на услугата.

1.2.3. В случай, че услугата не бъде активирана в срок, договора се прекратява без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна, като в този случай абонатът има право да му бъдат възстановени заплатените по договора суми.

1.3. Инсталиране на Услугата

„КОМНЕТ“ ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от АБОНАТА, като специалистът при пристигане ще се легитимира със служебна карта. АБОНАТЪТ е длъжен да съгласува с етажната собственост право за извършване на инсталационни дейности и достъп на техническото лице до поставеното от „КОМНЕТ“ оборудване и до адресът, на който трябва да се инсталира услугата. С цел предоставяне на услугата при инсталирането специалистът извършва прокарване на кабелна връзка от оборудването на „КОМНЕТ“ до заявения от АБОНАТА адрес.

Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид Услуги на един персонален компютър или „рутер“ или заявените бройки телевизионни приемници, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на АБОНАТА как работи инсталираната Услуга.

Специалистът се задължава да не уврежда помещенията на АБОНАТА, както и движимите вещи, намиращи се в тях.

2. Предварителни задължения на АБОНАТА

2.1. Предоставяне на информация

АБОНАТЪТ предоставя на „КОМНЕТ“ достоверна информация и документ за самоличност, както и

други необходими документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата. С попълване на Заявлението-Договор и свързаните с него документи, АБОНАТЪТ се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия на заявения адрес за предоставянето ѝ.

2.2. Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.2.1. АБОНАТЪТ следва да бъде на разположение или да упълномощи лице, което да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата на адреса, където ще бъде инсталирана услугата.

2.2.2. АБОНАТЪТ е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

2.2.3. Когато АБОНАТЪТ или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на техническия специалист на „КОМНЕТ“ за инсталиране на Услугата в уговореното за това време, Договорът не поражда действие и „КОМНЕТ“ се освобождава от задълженията по него, като АБОНАТА се задължава да заплати реално направените разходи.

2.3. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата достъп до Интернет, предоставяна от ДОСТАВЧИКА, позволява достъп до Интернет на крайни потребители и не е подходяща, нито позволява препродажба или предоставянето ѝ по търговски начин на трети лица. АБОНАТЪТ се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

Услугата IPTV представлява разпространение на телевизионни и радио програми, допълнителна информация, приложения, осигуряващи достъп до съдържание от някои интернет сайтове, чрез платформа за интерактивна телевизия базирана на IP свързаност в затворена IP мрежа.

Предоставените от ДОСТАВЧИКА крайни електронни съобщителни устройства могат да се използват само и единствено за предоставянето на услугата/ите, предмет на настоящият Договор.

3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. Договорът между АБОНАТА и „КОМНЕТ“ за предоставяне на Услугата влиза в сила в седем дневен срок от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата, освен ако АБОНАТЪТ изрично не е заявил писмено желание договора да влезе в сила незабавно.

3.2. Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол.

3.3. АБОНАТЪТ се задължава да използва и заплаща Услугата, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата опция - срочен договор за избрания от „АБОНАТА“ период или безсрочен договор, считано от датата на подписване на Констативния протокол.

3.4. В случай, че е подписан срочен договор, след изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок, същият автоматично се продължава като безсрочен договор и може да бъде прекратен с едномесечно предизвестие .

4. Необходимо техническо оборудване

За да използва Услугата в определени случаи се изискват цифров телевизионен приемник, устройство за пасивна оптична свързаност и безжичен рутер. За функционирането на изброените устройство е нужно електрозахранване, което АБОНАТА следва да осигури.

5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

5.1. Промяна в предоставените данни

АБОНАТЪТ е длъжен да информира „КОМНЕТ“ за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) работни дни от настъпване на промяната.

5.2. Неизправности при предоставяне на Услугата

Поддръжката по предоставяната услуга се осъществява чрез подаване на сигнал за неизправности и повреди от страна на абоната на тел: 056/960100.

„КОМНЕТ" се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услугата с необходимото качество, в срок до 5 (пет) работни дни от осигуряването от страна на АБОНАТА достъп до адреса на ползване на услугата на технически специалист от „КОМНЕТ" за установяване на неизправността.

5.3. Временно спиране на предоставянето на Услугата

„КОМНЕТ" си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

5.3.1. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти, за които КОМНЕТ уведомява предварително АБОНАТА, като уведомлението съдържа сроковете за прекъсването или влошаването на качеството на услугата;

5.3.2. Повреда или смущения в мрежата до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

5.3.3. При заменяне или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от „КОМНЕТ", от страна на АБОНАТА;

5.3.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила до отпадането им;

5.3.5. Когато АБОНАТЪТ ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на „КОМНЕТ" или им причинява вреди;

5.3.6. Когато АБОНАТЪТ използва услугата с цел извършване на незаконни дейности или за разпространение на вредно съдържание или по начин, създаващ рискове за личната сигурност, неприкосновеност на личния живот и личните данни.

5.3.7. Когато АБОНАТЪТ забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане.

5.3.8. Когато АБОНАТЪТ предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.3 от тези Общи условия.

6. Система за отчитане на сметките на Услугата

6.1. Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.2.1 което предполага, че АБОНАТЪТ приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

6.2. Цените, които АБОНАТЪТ дължи са:

6.2.1. Инсталационна цена - заплаща се при подписване на договора за предоставяне на Услугата, ако е дължима.

6.2.2. Месечен абонамент - първа такса се заплаща при сключване на договор, всяка следваща такса се заплаща до изтичане на платения период.

6.2.3. Месечна цена за използване на допълнителни услуги - заплаща се заедно с месечната такса.

6.3. Плащане на Услугата

6.3.1. Плащането на задълженията на АБОНАТА, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, в касите на „КОМНЕТ" или след заверяването с тази сума на банковата сметка на "КОМНЕТ". Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на АБОНАТА.

6.3.2. Данни, обработвани с цел издаване на счетоводни/финансови документи за осъществяване на данъчния контрол, като но не само - фактури, дебитни, кредитни известия, приемо -

предавателни протоколи, договори за предоставяне на Услуги се съхраняват поне 5 години след изтичане на давностния срок за погасяване на публичното вземане, освен ако приложимото законодателство не предвижда по-дълъг срок.

6.4 Неплащане

В случай, че АБОНАТЪТ не е платил за Услугата след определената за плащане дата, „КОМНЕТ“ може да спре да предоставя Услугата на АБОНАТА, без да го уведомява за това.

6.5 Промяна на ползваната Услуга

6.5.1 Промяна от един вид Услуга към друг

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, АБОНАТИ, които желаят да преминат от един вид услуга към друга, могат да го направят по всяко време на договора, като „КОМНЕТ“ има право да прекрати текущия договор на АБОНАТА и да му предложи нов договор за същия период като предходния, като периода на новия договор започва да тече от датата на извършваната промяна.

При преминаване от един вид услуга към друг, според случая и съгласно действащата ценова листа, на АБОНАТА може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификация на „КОМНЕТ“ услугите и ценова листа.

6.5.2 Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

В случаите, когато АБОНАТЪТ желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на „КОМНЕТ“, и след заплащането на допълнителна цена за инсталиране.

В случаите, когато АБОНАТЪТ желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на АБОНАТА с „КОМНЕТ“

7. Специални мерки за хора с увреждания:

КОМНЕТ предлага специални мерки за хора с увреждания след сключване на Договор за услуги под формата на специални отстъпки или тарифи, публикувани на интернет страницата на КОМНЕТ на адрес: www.comnet.bg.

8. Прекратяване на Договора

8.1 Предизвестие за прекратяване на Договора

АБОНАТЪТ може да иска прекратяване на Договора, без да обосновава причините за това, като заяви в „КОМНЕТ“ с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване. „КОМНЕТ“ прекратява предоставянето на Услугата веднага след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие.

В случай, че АБОНАТЪТ прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните минимален срок, АБОНАТЪТ заплаща на „КОМНЕТ“ неустойка, чиито размер е уговорен в Индивидуалният Договор.

8.1.1 КОМНЕТ може да прекрати незабавно и без предизвестие едностранно Договора за Услугата или временно да спре достъпа на абоната до Услугата при неизплащане на дължимите суми след изтичане срока за плащане, като в този случай абонатът дължи неустойка, уговорена в Индивидуалният Договор.

8.1.2 КОМНЕТ се задължава да уведомява АБОНАТИТЕ не по-късно от един месец преди изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

8.2 Връщане на оборудването

Всички допълнителни устройства/оборудване за ползване на услугата, които не са закупени от

АБОНАТА, при прекратяване на договора се връщат на доставчика или се заплащат по цена, определена в приемо-предавателния протокол, с който е предадено оборудването, а ако такъв протокол не е подписан се заплащат по цена по текущият ценоразпис.

8.3 Отговорност за неизпълнение

8.3.1. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по Общите условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

8.4 „КОМНЕТ“ не отговаря пред АБОНАТА за:

а. Липса на умения от страна на АБОНАТА да използва Услугата;

б. Претенции от трети лица срещу АБОНАТА при и по повод ползване на Услугата;

в. Повреди по мрежата за пренос на Услугата, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи, при които прекъсването на Услугата се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на „КОМНЕТ“;

г. „КОМНЕТ“ не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от АБОНАТА, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата.

8.5 Изключения

АБОНАТАТ няма да дължи на „КОМНЕТ“ заплащане на неустойка в случаите по т. 8.6.1, 8.6.2, 8.6.3, 8.6.4, 8.6.7 и 8.6.8.

8.6 Прекратяване на Договора преди изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок на ползване ще се разреши само при следните обстоятелства:

8.6.1. При взаимно съгласие на двете страни;

8.6.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;

8.6.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;

8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на АБОНАТА;

8.6.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

8.6.6. Едностранно, без предизвестие от страна на „КОМНЕТ“, в случай, че АБОНАТА не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

8.6.7. Едностранно, с писмено уведомление от страна на „КОМНЕТ“, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. „КОМНЕТ“ ще уведоми АБОНАТА за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;

8.6.8. Едностранно от страна на АБОНАТА, в случай на системно неизпълнение на задължението на „КОМНЕТ“ да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 5.2. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от пет пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

9. Процедури за разглеждане и произнасяне по жалби, молби и предложения на АБОНАТИ, както и начини за извънсъдебно разрешаване на спорове във връзка с договора.

Адресираните до КОМНЕТ предложения, жалби и молби от страна на АБОНАТИТЕ се разглеждат и

разрешават в срок, не по-дълъг от един месец от датата на постъпването им, като АБОНАТА се уведомява за резултата от входираните предложения, жалби или молби. В случай, че между страните възникне спор относно качеството на услугата, който не е разрешен доброволно по реда на предходното изречение, АБОНАТА може да го отнесе до Комисия за защита на потребителите, с адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница www.kzp.bg или до Комисия за регулиране на съобщенията, с адрес: гр. София 1000, ул. Ген. Йосиф В. Гурко № 6 Email: info@crc.bg, интернет страница: www.crc.bg.

10. Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които КОМНЕТ изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват 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 КОМНЕТ, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните 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 КОМНЕТ, която е налична в търговските обект на дружеството и неговите партньори („Политика за поверителност“), както и в интернет страницата на предприятието <http://www.comnet.bg/>.

11. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугата въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

При възникване на спорове, страните полагат всички възможни усилия за доброволното им уреждане на основа на съвместно сътрудничество и взаимно разбирателство. Когато това се окаже невъзможно, всяка една от страните може да отнесе спора за решаване от компетентния български съд.

Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението-Договор за ползване на Услугата, констативен протокол за предоставяне Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или e-mail . В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ и/или „Цифрова Телевизия IPTV“ са изготвени от „Комнет България Холдинг“ ООД, със седалище и адрес на управление: гр. Бургас, ул. Константин Величков № 34, ет. 5, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 102151443, ДДС № BG102151443.