

ОБЩИ УСЛОВИЯ
за взаимоотношения с крайните потребители на “Алфанет България” ЕООД,
по предоставяне на електронни съобщителни услуги

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. С тези Общи условия на договора между “Алфанет България” ЕООД, с ЕИК 207283503, адрес за кореспонденция: гр. Пловдив, ул. “Костаки Пеев” 5 ет. 1, тел за контакт: 0893 333 805, e-mail: info@alphanet.bg, вписано в регистъра на КРС на основание чл.33, ал.1, т.1 от ЗЕС., наричано по-долу “ОПЕРАТОР”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛ” се уреждат условията, реда и сроковете за предоставяне на пренос на данни, достъп до интернет и други електронни съобщителни услуги, чрез кабелна електронно съобщителна мрежа наричана по-надолу **МРЕЖАТА**.

1.2. Тези Общи условия са задължителни за **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

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

1.4. Приемането на настоящите Общи условия от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** се извършва след запознаването му с тях и с подписване на индивидуален договор.

1.5. С приемане на настоящите Общи условия **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** се счита за информиран и дава изричното си съгласие че данните, които предоставя или е предоставил са лични данни по смисъла на ЗЗЛД и могат да бъдат използвани за целите на т. 3.2, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 от тези Общи условия, както от оператора така и могат да бъдат предавани на трети лица за същите цели.

1.6. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия, както и цените за предоставяните далекосъобщителни услуги, като ги публикува на интернет страницата си www.alphanet.bg и на подходящи общодостъпни места, включително във всеки офис, обслужващ мрежата му на територията, на която предоставя услугите, през целия период на действие на Регистрацията и предоставя достъп до тях на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** при сключване на договора.

1.7. Общите условия влизат в сила в едномесечен срок от публикуването им и имат действие спрямо всички **ПОТРЕБИТЕЛИ**, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяните услуги.

1.8. В срок до 30 (тридесет) дни след публикуването на Общите условия всеки **ПОТРЕБИТЕЛ** с действащ договор за услугата, които не е съгласен с тях, има право да поиска прекратяване на договора си като попълни писмено предизвестие в офис, обслужващ мрежата на ОПЕРАТОРА или по друг, изрично оповестен в договора начин. Ако в посочения срок **ПОТРЕБИТЕЛЯ** по действащ договор за услугата не е заявил писмено, че не приема Общите Условия, същите се считат за приети.

II. УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОПЕРАТОРА ЧРЕЗ МРЕЖАТА

2.1. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез **МРЕЖАТА**:

А) предоставяне на достъп до Интернет;

Б) други електронни съобщителни услуги.

2.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват Крайни устройства, собственост на **ОПЕРАТОРА** при определени срокове и условия, посочени в договора и/или в допълнителните споразумения към него.

В този случай договорът може да бъде с минимален задължителен срок.

2.3. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения индивидуален Договор с **ПОТРЕБИТЕЛЯ** в срок от 7 (седем) календарни дни от датата на плащане на еднократната цена за

активиране на услугите.

2.4. ОПЕРАТОРЪТ има право да определи и оповести една или няколко от услугите, посочени в т.2.1., като основни и като задължително условие за предоставяне на други от услугите, дефинирани като допълнителни.

2.5. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** услуги с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително. Условията на ползване на услугата в този случай са предмет на индивидуален договор между **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и **ОПЕРАТОРА** като всеки потребител с действащ договор за услугата, който иска да се възползва от промоционалните условия или отстъпките сключва нов договор с **ОПЕРАТОРА**, освен ако в условията на промоцията не е упоменато друго

III. ДОГОВОР ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

3.1. Индивидуалният договор между **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛЯ** влиза в сила от датата на подписването му.

3.2. В договора се посочват идентификационни данни на **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, услугите, които се предоставят на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**; цена на предоставяните услуги; срокът на договора, начинът на заплащане; лице за контакт от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**; актуален телефон и адрес за кореспонденция; неустойки и обезщетения по повод прекратяване на договора и/или на услугите, включително възстановяване на разходите за предоставени крайни устройства (ако има такива); изисквания за минимално потребление и/или минимална продължителност (ако са приложими);

3.3. Договорът по т.3.1. има действие за неопределен срок, освен в случаите, когато изрично е посочен задължителен минимален срок.

3.4. Договорът със задължителен минимален срок може да бъде прекратен от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, с едномесечно писмено предизвестие и при следните условия:

а) заплащане на неустойка в размер на три месечни такси по стандартните условия на **ОПЕРАТОРА**;

б) **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** е длъжен да възстанови сумата на всички направени му отстъпки, които са му дадени за това, че сключил срочен договор ;

в) **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** е длъжен да върне всички получени устройства.

Договорът, сключен като срочен продължава действието си при стандартните условия за неопределен срок при липса на едностранно писмено 30 дневно изявление (предизвестие) за прекратяването му от всяка една от страните, предоставено преди изтичането на задължителния срок на договора.

3.5. Сумите по т.6.2 и начина на ползване на техническото оборудване, скоростите, както и всички допълнителни параметри на услугата се посочват в индивидуалния договор и допълнителните споразумения към него.

3.6. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

- по взаимно съгласие;
- при наличие на извънредни обстоятелства (форсмажорно събитие);
- при промяна на съществуващото законодателство;
- при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;

3.7. Измененията на договора влизат в сила от 1-во число на месеца, следващ датата на промяната.

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

3.9. ОПЕРАТОРЪТ има право да спре достъпа до услугата и да развали договора едностранно без предизвестие в следните случаи:

- при посочване от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** на неверни данни, относно мястото на ползването на услугата;
- при неплащане на дължимо възнаграждение от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** след изтичане на предплатения период, като това не освобождава **ПОТРЕБИТЕЛЯ** от задължението му за плащане;
- при пробив в сигурността, нарушаване на целостта или промени в мрежата, които са оказали въздействие върху функционирането на мрежите или услугите;
- при всяко неизпълнение на друго договорно задължение от **ПОТРЕБИТЕЛЯ**;

3.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора си с **ОПЕРАТОРА** с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие, освен в случаите когато **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** е сключил срочен договор, съгласно т. 3.4. от настоящите Общи условия.

3.11. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява в следните случаи:

- в сроковете, регламентирани в договора, или при взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;
- едностранно от всяка една от страните, след изтичане на първоначалния срок на договора, включително при сключен (текущ) безсрочен договор, с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие;
- при ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по договора, считано от датата на влизане в сила на съдебното решение;
- незабавно, при настъпване на форсмажорни обстоятелства;
- едностранно от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** в срок до края на месеца, предхождащ влизането в сила на промяната на ценовата листа на **ОПЕРАТОРА**;
- едностранно от **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, съгласно т. 5.5 от тези Общи условия;
- едностранно, без предизвестие от **ОПЕРАТОРА**, при неизпълнение на задълженията по т. 5.9, 5.10, 5.11 от тези Общи условия;
- незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;
- незабавно при заличаване регистрацията по чл.33, ал.1, т.1 от ЗЕС на **ОПЕРАТОРА** и/или отнемане на Лицензията;
- едностранно от **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, до четиринадесет дни след датата на сключването му.

3.12. Прекратен от ОПЕРАТОРА договор, поради неплащане на дължими суми от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** договор може да бъде продължен при условие, че **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** заплати всички дължими от него суми на **ОПЕРАТОРА** по начините и условията, които са посочени в договора, действащите общи условия и допълнителните споразумения към него.

3.13. С оглед предоставянето на услугата, ОПЕРАТОРЪТ има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:

- адрес на ползване на услугата от **ПОТРЕБИТЕЛЯ**;
- адрес за кореспонденция и телефони за контакти;
- лице за контакт от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**;
- подписан Договор за доставка на електронно съобщителни услуги с **ОПЕРАТОРА**;
- данни на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** от документ за самоличност, ако **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** е физическо лице;
- данни на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, включващи: Удостоверение за актуално състояние, ЕИК по БУЛСТАТ, Седалище на фирмата, идентификационни данни на МОЛ, ако **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** е юридическо лице;
- пълномощно, в случаите, когато договорът не се сключва от управителя на юридическото лице или от титуляра по договор - физическо лице;
- договор за наем или писмена декларация от страна на наемодателя за неговото съгласие за

ползване на услугата от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** в случаите, когато услугата се предоставя в имот, който се ползва под наем от титуляра по договора.

3.14. ОПЕРАТОРЪТ има право да прехвърля изцяло или част от правата и задълженията си по договор и/или общи условия на трети лица. При прехвърляне правата/задълженията на **ОПЕРАТОРА** на трети лица **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** има право да прекрати договора в срок от един месец от прехвърлянето.

3.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по договора с **ОПЕРАТОРА**, освен с изричното писмено съгласие на последния.

3.16. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже сключване на договор с определено лице в следните случаи:

- при не предоставяне от страна на лицето на данни, изисквани от **ОПЕРАТОРА** и необходими за сключването на договора;
- при не предоставяне на **ОПЕРАТОРА** на поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;
- при наличие на неизпълнение от страна на лицето на задължение по друг съществуващ договор с **ОПЕРАТОРА**.

IV. ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРА:

4.1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да осъществява електронни съобщения в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за Република България стандарти и други технически спецификации и технически 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

4.2. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя чрез мрежата следните далекосъобщителни услуги:

А) предоставяне на достъп до **Интернет**;

Б) услуги, които се явяват разновидност или допълващи услуги на предходната;

В) всички други електронно съобщителни услуги, които традиционно се предоставят чрез електронно съобщителни мрежи .

4.2.1. Описание на предлаганите услуги :

А) предоставяне на "Достъп до Интернет" посредством медиа (среда) на **ОПЕРАТОРА** :

LAN мрежа, оптичен кабел и др. в зависимост от конкретната свързаност в точката за предоставяне на услугата. За ползване на услугата **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** трябва да притежава необходимото хардуерно и софтуерно обезпечение за работа с

Интернет. Услугата "Достъп до Интернет" е базирана на "LAN технология" и "USB технология".

ОПЕРАТОРА предоставя на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** крайното устройство – оптичен мрежови модул /ONU/.

Крайното устройство за получаване на услугата се предоставят от **ОПЕРАТОРА** по цени и условия, оповестени в договора и допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.

Предоставените за ползване крайни устройства, собственост на оператора, се описват в приложение към договора.

В договора (или анекс към него) между **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛЯ** се описват конкретните услуги по вид, срок и крайно устройство, чрез което се предоставят.

4.3. ОПЕРАТОРЪТ има право да обработва, администрира и съхранява личните данни на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**.

4.4. ОПЕРАТОРЪТ има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат **ПОТРЕБИТЕЛИ**, както и да събират плащания от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** по договорите за услуги от негово име, като информира съществуващите и

потенциални **ПОТРЕБИТЕЛИ** по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

4.5. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на лицата упълномощени да събират плащания от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** по реда на т.4.4 от настоящите Общи Условия, лични данни на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** по чл. 248 ал.2, т.2 от закона за електронните съобщения единствено за целите на събиране на вземанията и при поемане на задължение за не разгласяване на личните данни от страна на упълномощеното лице.

4.6. ОПЕРАТОРЪТ има право писмено да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на **ОПЕРАТОРА**, освен ако **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** изрично не е посочил, е не желае да получава такива съобщения. За целите на предходното изречение **ОПЕРАТОРЪТ** предоставя на упълномощеното лице лични данни на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** по чл. 248 ал.2, т.2 от Закона за електронните съобщения единствено за целите на събиране на вземанията и при поемане на задължение за не разгласяване на личните данни от страна на упълномощеното лице.

4.7. ОПЕРАТОРЪТ има право да събира от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** такси за предоставените от него услуги.

- еднократна - за свързване на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, която се заплаща при сключване на договора и не се връща при прекратяването му.

- месечна - осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между **ОПЕРАТОРА** и **ПОТРЕБИТЕЛЯ** - заплаща се в сроковете определени в договора.

4.8. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** услуги с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, които оповестява предварително. Условията на ползване на услугата в този случай са предмет на индивидуален договор между **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и **ОПЕРАТОРА** като всеки потребител с действащ договор за услугата, който иска да се възползва от промоционалните условия или отстъпките сключва нов договор с **ОПЕРАТОРА**, освен ако в условията на промоцията не е упоменато друго.

4.9. ОПЕРАТОРЪТ има право в предварително уточнено с **ПОТРЕБИТЕЛЯ** време, на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от мрежата.

4.10. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен 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 качеството на услугите и безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

4.11. Във връзка с изпълнение на задължението по т.4.10. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

- да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

- да предоставя услуги на всички **ПОТРЕБИТЕЛИ** при условията на равнопоставеност, като си запазва правото да предлага търговска отстъпка, при условията, посочени в следващата подточка на настоящите общи условия.;

- да активира услугите предмет на раздел II, което включва посещение на компетентен представител на **ОПЕРАТОРА** на адреса на ползване на услугата от страна на клиента, инсталиране на крайни устройства и настройка на интернет връзка, но не включва действия свързани с изграждане, разширяване и поддръжка на вътрешната компютърна мрежа на клиента, както и с инсталиране на допълнителен софтуер, извън необходимия за предоставяне на услугата;
- да спазва срока за включване на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** към мрежата, който е 7 календарни дни от датата на сключване на договора.

- да осигурява непрекъсната, качествена и надеждна работа на мрежата 24 часа седем дни в седмицата.

- да приема на предварително оповестен телефон и/или е-мейл адрес уведомления за настъпили повреди в системата.
- 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. Срокът за отстраняване на повредите не може да надвишава 96 часа
- редовно, своевременно, на интернет страницата си, писмено или аудио-визуално да уведомява **ПОТРЕБИТЕЛЯ** за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти в мрежата си.
- да уведомява, по описания в горната подточка начин **ПОТРЕБИТЕЛЯ** относно ограничения и изисквания, свързани с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии.
- да изгражда, поддържа и развива мрежата в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБ стандарти, като спазва изискванията за качество на сигналите за изображение и звук, електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:
 - да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението определено от производителя;
 - да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;
 - да не изменя техническите характеристики на далекосъобщителните устройства.
- предварително да уведомява **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** при искане за достъп до техни помещения;
- да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**, в продължение на 6 (шест) месеца и предоставя на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, при писмено искане от негова страна, разпечатка от тези разплащания;
- да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които **ОПЕРАТОРА** я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни държавни органи;
- да спазва срока за активиране на услугите на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**, съгласно настоящите общи условия, освен в случаите, в които бъде установена непреодолима сложност на достъпа, за което се налага страните да се уведомяват предварително;
- да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и да привежда мрежата в състояние на нормална работа в срок от 96 часа, след отпадане на причините;
- да отстранява възникнали повреди в **МРЕЖАТА** при нормални условия на работа в срок от 96 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на подаването от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** на сигнал за повреда на телефоните на центъра за обслужване на клиенти на **ОПЕРАТОРА**, установяването ѝ от страна на **ОПЕРАТОРА** посредством негови служители в офисите обслужващи мрежата на **ОПЕРАТОРА**, или по друг указан в индивидуалния договор начин;
- да оповести е-мейл адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води подходящ регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;
- да уведомява писмено, аудио-визуално или по друг подходящ начин 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;
- да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;
- да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, в сроковете, предвидени в настоящите Общи условия съгласно т.3.10 и т.3.11;

- да разглежда и взема становище по писмени молби, жалби и предложения от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** в едномесечен срок от датата на получаването им;
- да води и съхранява регистър на постъпилите писмени молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 (дванадесет) месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни;
- да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за Електронните Съобщения (ЗЕС);
- да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;

4.12. При виновно неизпълнение на задълженията си, **ОПЕРАТОРА** отговаря пред **ПОТРЕБИТЕЛЯ** както следва:

- при забава за включване, която не е по вина на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** - **ОПЕРАТОРЪТ** дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 2 % от платената месечна такса, но не повече от 10%. Неустойката се изплаща чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на абонаментната такса за следващия месец.
- за неотстранени повреди в мрежата и съоръженията към нея, появили се при нормални условия на работа, в резултат на което **ПОТРЕБИТЕЛЯ** не е могъл да ползва услугата повече от 3 дни през един календарен месец - **ПОТРЕБИТЕЛЯ** има право да получи компенсация чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на абонаментната такса за следващия месец.

4.13. **ОПЕРАТОРЪТ** не носи отговорност за повреди и затруднения в достъпа до Интернет, дължащи се на причини извън рамките на кабелно-разпределителната мрежа.

V. ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯТ:

5.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изисква сключване на индивидуален договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от **ОПЕРАТОРА** съгласно утвърдена и оповестена процедура за включване от страна на **ОПЕРАТОРА**.

5.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изисква от **ОПЕРАТОРА** качество на описаните в т.4.2.1 услуги.

5.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да уведомява **ОПЕРАТОРА** по начина, указан в настоящите Общи условия или договора, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

5.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да подава писмени молби, жалби и предложения и да получава отговори в срока определен в тези Общи условия.

5.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати ползването на услугите по свое желание след подаване на писмено предизвестие до и със съгласието на **ОПЕРАТОРА** в сроковете, посочени в договора, с изключение на случаите на срочен договор.

5.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получава от **ОПЕРАТОРА** информация и отговори на поставени писмени проблеми, свързани с ползването на услугите.

5.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска възстановяване на достъпа до прекратената услуга след изплащане на задълженията си към **ОПЕРАТОРА**.

5.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава в предварително съгласувано с **ОПЕРАТОРА** време да осигури достъп до имота си, както и общите части свързани с имота, с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на мрежата.

5.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща определените от **ОПЕРАТОРА** такси по начин и в срокове за плащане посочени в раздел VI от Общите условия.

5.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да извършва промени в абонатната мрежа на **ОПЕРАТОРА**.

5.11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да предоставя интернет услуга от **ОПЕРАТОРА** на трети лица.

5.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да оказва необходимото съдействие на **ОПЕРАТОРА** при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на задълженията си по договора. Контролът се осъществява от предварително обявени от **ОПЕРАТОРА** лица.

5.13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да спазва указанията, инструкциите и предписанията на **ОПЕРАТОРА** за правилно ползване на крайните устройства.

5.14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да използва само крайни устройства, на които е оценено съответствието, съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радио съоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМСН№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.).

5.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не извършва каквито и да е промени в крайните устройства и да не инсталира допълнителни технически устройства, както и да променя начина на свързването им без съгласието с **ОПЕРАТОРА**. Ако **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** наруши това свое задължение и действията му доведат до повреди или нарушаване на нормалната работа на оборудването, то разходите за отстраняването им са за сметка на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** съгласно ценовата листа на **ОПЕРАТОРА**.

5.16. При желание за временно изключване от мрежата, **ПОТРЕБИТЕЛЯ** е длъжен да уведоми писмено **ОПЕРАТОРА** 15 дни преди желаната дата, като заплати всички задължения до момента на влизане в сила на заявката. Временно прекратяване не е възможно при сключен срочен договор.

5.17. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплаща определените от **ОПЕРАТОРА** цени по начини в срокове за плащане, посочени в договора и допълнителните споразумения към него като се имат предвид и възможните промоции и търговски отстъпки, които **ОПЕРАТОРЪТ** може да прави за услугата.

5.18. ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да заплаща месечните абонаментни цени по т. 6.2.3. от тези Общи условия, както и всички дължими неустойки при прекратяване на договор, във всички случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, в следствие на негово виновно поведение.

5.19. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплаща дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до **ОПЕРАТОРА** за неизправно получаване или прекъсване на услугите.

5.20. ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да заплати неустойка за прекратяване на срочен договор в размер на 3 месечни вноски, без отстъпки при предварително прекратяване на срочен договор, както и да възстанови на **ОПЕРАТОРА** сумата на всички направени му отстъпки за сключването на срочен договор.

5.21. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми своевременно **ОПЕРАТОРА** за настъпили повреди или други проблеми в техническите устройства, които затрудняват или пречат на нормалното използване на услугата.

5.22. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да съхранява и опазва техническите средства, когато са собственост на **ОПЕРАТОРА**, както и да върне същите след прекратяването на договора във вида, в който ги е приел и по реда, уговорен в настоящите Общи условия и договора.

5.23. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен незабавно да уведоми **ОПЕРАТОРА** в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, на който са регистрирани услугите. В противен случай **ПОТРЕБИТЕЛЯ** остава отговорен за дължимите цени по договора до датата на подаване на такова уведомление.

5.24. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми писмено в срок до 7(седем) дни **ОПЕРАТОРА** за настъпили изменения в идентификационните данни.

5.25. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да върне на **ОПЕРАТОРА** предоставеното оборудване в комплекта и в състоянието, в което са го приели, като се отчита обикновеното му похабяване. В случаите на невъзможност от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** да възстанови пълния комплект, същият

дължи заплащане невъзстановените компоненти на оборудването по цени съгласно ценовата листа на **ОПЕРАТОРА**.

5.26. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да спазва чл.328, ал.1, и ал.2 от Закона за Електронните съобщения, според който: “Който с цел да набави за себе си или за друго облага използва без правно основание електронна съобщителна мрежа, като с това причини вреда на предприятието, стопанисващо електронна съобщителна мрежа, или на трето лице, в случай че деянието не съставлява престъпление, се наказва с глоба от 1000 до 10000 лв., като щетите се възстановяват по общия исков ред”.

5.27. За неспазване на гореспоменатите задължения, както и в случаите, когато със свои злоумишлени действия предизвикат повреди в мрежата, **ПОТРЕБИТЕЛЯ** носи отговорност, която се реализира по реда на т.5.26.

5.28. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за материалните и нематериални щети, нанесени на **ОПЕРАТОРА** при неправомерно ползване на услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други **ПОТРЕБИТЕЛИ** или ги ощетява. При доказана вреда **ОПЕРАТОРЪТ** ще защитава правата си по съдебен ред.

VI. ФИНАНСОВИ УСЛОВИЯ

6.1. Отчитането на сметките започва от датата на инсталиране на услугата или инсталиране на крайното устройство, което се удостоверява с подписването на Работен протокол. Това предполага, че **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** приема, че услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и услугата работи правилно.

6.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща на **ОПЕРАТОРА** една или няколко от следните такси:

6.2.1. Еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът, ако има такива.

6.2.2. Месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, които са избрани в договора.

6.2.3. Такси за предоставено от **ОПЕРАТОРА** оборудване, съгласно конкретните условия, посочени в договора.

6.2.4. Еднократна такса за преместване ползването на услугата на нов адрес.

6.2.5. Месечна такса за поддръжка на мрежата, съгласно подписано приложение към договора.

6.3. Цената по точка 6.2.1 се дължи за включване към **МРЕЖАТА** и се заплаща заедно с таксата за предоставено оборудване и първия месечен абонамент т.6.2.2. при сключване на индивидуалния договор. Дължимата сума на първия месечен абонамент е пропорционална на броя на дните на ползване на услугата в месеца, считано от датата на инсталиране на крайното устройство съгласно т.6.1.

6.4. Всеки **ПОТРЕБИТЕЛ** може да се информира за дължимите от него суми на посочен от **ОПЕРАТОРА** телефон.

6.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава до края на текущия месец да предплаща авансово месечните такси за ползване на услугата през следващия месец. В случай на неизпълнение на задълженията, **ОПЕРАТОРЪТ** има право да прекрати или да ограничи предоставянето на услугата. **ОПЕРАТОРЪТ** възстановява услугата след извършване на плащането, като **ПОТРЕБИТЕЛЯ** се задължава да заплати просрочените месечни такси плюс неустойките.

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

6.7. Всички плащания се извършват в брой в офис на EasyPay, онлайн в системата на Ерау или по банков път, с банкови детайли предоставени от **ОПЕРАТОРА** при поискване от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**.

- 6.8.** Плащането на задълженията ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** или след заверяването с тази сума на банковата сметка на **ОПЕРАТОРА**. Частичните плащания не се считат за плащания в изпълнение на задълженията на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**.
- 6.9.** При прекратяване на договора, предплатените от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** такси подлежат на възстановяване, освен в случаите на срочен договор, както и в случаите на неизпълнение от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** на задълженията му съгласно т. 5.21, 5.22 и 5.23.
- 6.10.** При авансово плащане на месечните вноски се ползва отстъпка от 1 месечна такса при заплащане на 12 месечни такси.
- 6.11.** При прекратяване на договора и при наличие на задължения от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, възстановяването на депозита, ако има даден такъв, става след издължаване на задълженията и връщане на устройствата, ако има дадени такива .
- 6.12.** **ОПЕРАТОРЪТ** прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги и я предоставя на разположение на **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** чрез интернет сайта www.alphanet.bg
- 6.13.** В случаите, когато **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** желае да премести ползването на услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на **ОПЕРАТОРА**, като **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** дължи такса за преместване съгласно т.6.2.5. Ако адресът на преместване е извън мрежата на **ОПЕРАТОРА**, Договорът се прекратява, при установените в него и допълнителните споразумения към него условия и срокове като **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** заплаща на **ОПЕРАТОРА** всички дължими суми към момента на прекратяване на договора.
- 6.14.** Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени, съгласно действащата ценова листа на **ОПЕРАТОРА**.
- 6.15.** **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** може да прекрати временно за срок до 12 (дванадесет) месеца ползването на услугата с писмено предизвестие – заявка, като заплати всички задължения до момента на влизане в сила на заявката. Временно прекратяване не е възможно при сключен срочен договор.
- 6.16.** При предсрочно прекратяване на договор със задължителен минимален срок, във всички случаи освен т.6.17, **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** дължи неустойка в размер 3 месечни такси без отстъпките, както и възстановяване сумата на получените отстъпки, които са му направени за това, че е сключил срочен договор. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** е длъжен да върне предоставеното от **ОПЕРАТОРА** оборудване във вида и в състоянието, в което го е приел.
- 6.17.** При предсрочно прекратяване на договор в рамките на 14 (четиринадесет) дни от датата на сключването му съгласно т.3.1, **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** не дължи неустойка за предсрочно прекратяване. **ОПЕРАТОРЪТ** задържа платените от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** такси съгласно т.6.2, като изисква от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** да възстанови предоставеното оборудване във вида и в състоянието, в което го е приел.
- 6.18.** Във всички случаи на прекратяване на срочен договор, **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** заплаща текущата месечна такса, независимо дали е използвал услугата през този период.
- 6.19.** В случаите на повредено оборудване по вина на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, когато то е собственост на **ОПЕРАТОРА**, **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** заплаща стойността му съгласно актуалната ценова листа на **ОПЕРАТОРА**.
- 6.20.** При натрупване на задължения повече от три месеца от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, **ОПЕРАТОРА** има право да предостави личните му данни на трети лица притежаващи удостоверение за администриране на лични данни с цел активиране процедура по вземане.

VII. РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

7.1. ОПЕРАТОРЪТ може да промени Общите условия по своя инициатива или по предложение на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**.

7.2. ОПЕРАТОРЪТ обявява промените в Общите условия по мрежата и на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба, на територията на която предоставя услугите си.

7.3. При промяна на Общите условия **АБОНАТЪТ** има право да прекрати договора без да заплаща неустойки. Предизвестие за прекратяване трябва да бъде отправено в писмена форма в срок от 30 дни след изменението на Общите условия. При прекратяване на договора поради промяна в Общите условия **АБОНАТЪТ** не дължи неустойка

VIII. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

8.1. Споровете между **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и **ОПЕРАТОРА** се решават чрез непосредствени преговори между тях. При не постигане на съгласие, всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред Секторната помирителна комисия към КЗП. Независимо от решението на секторната помирителна комисия спорът може да бъде отнесен пред компетентния български съд.

IX. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ ОПЕРАТОРА И ПОТРЕБИТЕЛЯ, СПИРАНЕ НА УСЛУГАТА ПРИ НЕПЛАЩАНЕ НА ДЪЛЖИМИ СУМИ И ДРУГИ ДОГОВОРНИ НАРУШЕНИЯ ОТ ПОТРЕБИТЕЛЯ

9.1. В случай, че Договорът за услуги между **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и **ОПЕРАТОРА** не е сключен като безсрочен, а с определен срок, договорът се продължава при следните условия:

- по взаимно съгласие на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и **ОПЕРАТОРА**, изразено в писмена форма;
- в случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дневен срок преди изтичане на определения в договора за услуги срок, че желае да го прекрати, договора се счита за продължен за неопределено време. В този случай **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** дължи и следва да заплаща ползваните от него услуги съгласно действащата ценова листа на **ОПЕРАТОРА**.

9.2. Взаимоотношенията между **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и **ОПЕРАТОРА** се прекратяват:

- по взаимно съгласие изразено писмено;
- при прекратяване действието на Лицензията;
- при отнемане на Лицензията;
- при смърт на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**
- от **ПОТРЕБИТЕЛЯ** - едностранно, с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие адресирано до **ОПЕРАТОРА**;
- при забавяне на плащане повече от 30 (тридесет) дни от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**;
- при промяна в собствеността на недвижимия имот след получаване на уведомлението по т.5.23;
- едностранно, без санкции при, при изменение на тези общи условия в срок до един месец от влизането им в сила, освен в случаите, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, или в индивидуалния договор са включени отстъпки от **ОПЕРАТОРА** към съответния **ПОТРЕБИТЕЛ**.
- **ОПЕРАТОРЪТ** спира предоставянето на услугата, или изключва **ПОТРЕБИТЕЛЯ** от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него, в случаите на неплащане на дължимите суми или при неизпълнение на задълженията му по точки 5.8, 5.9, 5.10, 5.11 и 5.12 - незабавно, след констатиране на нарушението.

X. ОБЕЗЩЕТАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ НЕСПАЗВАНЕ НА ДОГОВОРЕНИТЕ ЗАДЪЛЖЕНИЯ.

10.1. **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** има право на обезщетение при неизпълнение от страна на **ОПЕРАТОРА** на договорените задължения.

10.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ реализира правото си по т.5.4 като подава до **ОПЕРАТОРА** писмени жалби.

10.3. Отговорността на **ОПЕРАТОРА** се реализира при условията и по реда на т.5.3.

XI. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

11.1. Настоящите Общи условия важат и за сключените до момента на влизането им в сила договори.

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

11.2.1. Всички предизвестия, допълнителни споразумения и анекси към договора 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.

11.2.2. 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.

11.3. 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.

XII. ДЕФИНИЦИИ:

В договора страните се идентифицират както следва:

12.1. ОПЕРАТОР: с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо **ОПЕРАТОРА**, ЕИК, данъчен номер и банкова сметка;

12.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

- 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.);

- едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК, данъчен номер и лицето, което е собственик на едноличния търговец.

- юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява.

12.3. По смисъла на тези Общи условия:

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

12.3.2. ПОВРЕДА: техническа неизправност с локален характер, която се изразява във влошаване качеството или пълна липса на предлаганата услуга и засяга не повече от един **ПОТРЕБИТЕЛ**.

12.3.3. АВАРИЯ: значителна повреда, в резултат на която се нарушава нормалното функциониране на кабелната мрежа и която засяга повече от един **ПОТРЕБИТЕЛ**.

12.3.4. ОТСТРАНЯВАНЕ НА АВАРИЯ: действие, в резултат, на което трайно се възстановява нормалното функциониране на кабелната мрежа. Действието може да бъде свързано с: подмяна (възстановяване целостта) на крайно устройство, кабел, елемент, токов елемент, захранване и др.

12.3.5. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

- извънредни обстоятелства - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения, гръмотевични бури и т.н.;

- причини, независещи от **ОПЕРАТОРА** - откраднати кабели и елементи, прекъсване на

електрозахранването в района, аварии и извършване на профилактики от Електроразпределение, Водоснабдяване, Топлофикация, строителни дейности, незаконни включвания и т.н.

12.3.6. ПРОФИЛАКТИКА: планова работа на техническите екипи, която се извършва с цел осигуряване на високо качество и/или подобряване на качеството на предлаганите услуги и за чието провеждане се подава предварително информация на потребителите по подходящ начин.

12.3.7. КАБЕЛНО-РАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА: Кабелна мрежа за предоставяне на далекосъобщителни услуги включваща - набор от антени, електронно оборудване за приемане, трансформиране, предаване и пренос, кабелни трасета, носещи, свързващи, разделящи и други елементи, осигуряващи, достъп до интернет на потребителите.

12.3.8. АБОНАТНА МРЕЖА: частта от кабелно-разпределителната мрежа, която е разположена в имота на потребителя.

12.3.9. НЕПРАВОМЕРНО ПОЛЗВАНЕ на услугите: всяко действие на потребителя, което противоречи на Общите условия и подписания индивидуален договор.

12.3.10. ДОСТЪП ДО ИМОТ: осигуряване на достъп от страна на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** до абонатната мрежа с цел отстраняване на техническа неизправност, настройка на крайно устройство, включване, изключване на услуги, изграждане на абонатни отклонения и др.

12.3.11. ПРЕМЕСТВАНЕ: прехвърляне на точките за достъп до услугите на **ОПЕРАТОРА** от един адрес на друг в рамките на кабелно-разпределителната мрежа на **ОПЕРАТОРА**, като под "преместване" се разбира промяната на адреса до ниво апартамент.

12.3.12. СРОЧЕН ДОГОВОР: договор с минимален задължителен срок на ползване.

12.3.13. БЕЗСРОЧЕН ДОГОВОР: договор, такъв който не е обвързан с промоционални условия на **ОПЕРАТОРА**; и/или е изтекъл договорения задължителен минимален срок; изрично е записано, че е такъв.

12.3.14. СКОРОСТИ: разбира се в смисъла на негарантирани скорости. Скоростите, които **ОПЕРАТОРЪТ** предлага като параметри на различните абонаментни планове са максимални и не се достигат във всеки един момент от ползването на услугата.

12.3.15. МЕСЕЧНА/АБОНАМЕНТНА ТАКСА: цена, която потребителят заплаща за ползване на определен вид услуга по кабелно-разпределителната мрежа за период от 1 (един) месец.

12.3.16. ИНСТАЛАЦИОННА ТАКСА: цената, която потребителят заплаща еднократно за изграждане на абонатно отклонение, свързване и настройка на крайно устройство и други действия, чрез които се осигурява достъп до услугите на **ОПЕРАТОРА**.