

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА EXTREME-NET

РАЗДЕЛ 1.

ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. С тези Общи условия на договора между **EXTREME-NET** ("ЕКСТРИЙМНЕТ" ЕООД), със седалище и адрес за кореспонденция гр. София 1303, ул. "Овче Поле" 122, ет. 3, ЕИК по БУЛСТАТ 200854091, представлявано от Димитър Хинков - Управител, наричано по-долу "**ОПЕРАТОР**", и неговите крайни потребители, наричани по-долу "**ПОТРЕБИТЕЛИ**", се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни услуги.

1.2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор (наричан "**ДОГОВОР**"), сключен между тях.

1.3. ПОТРЕБИТЕЛИ на УСЛУГИТЕ могат да бъдат физически лица, както и юридически лица, регистрирани в Република България.

1.4. В тези Общи условия, освен ако друго не е изрично регламентирано, всички препратки към точки и подточки означават препратка към точки и подточки от или към тези Общи условия.

РАЗДЕЛ 2.

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОПЕРАТОРА ЧРЕЗ МРЕЖАТА

2.1. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА Електронни съобщителни услуги (наричани за краткост **УСЛУГИ**):

2.1.1. достъп до Интернет в реално време чрез локални частни мрежи (LAN), виртуални частни мрежи (VPN) или друга директна свързаност;

2.1.2. IP адресно пространство, DNS и всички други УСЛУГИ и информация, необходими за конфигурацията и интеграцията на компютъра на ПОТРЕБИТЕЛЯ в Интернет;

2.1.3. пренос на данни на основата на TCP/IP протоколи в рамките на МРЕЖАТА и/или извън нея;

2.1.4. други Електронни съобщителни услуги;

2.2. ОПЕРАТОРЪТ може да отдаде под наем, за временно ползване или да продаде на ПОТРЕБИТЕЛЯ ОБОРУДВАНЕ за ползване на УСЛУГИТЕ, в случай че е уговорено в ДОГОВОРА.

РАЗДЕЛ 3.

ДОГОВОР ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.1. След установяване на техническа възможност ПОТРЕБИТЕЛЯТ И ОПЕРАТОРЪТ сключват ДОГОВОР.

3.2. ДОГОВОРЪТ се счита за сключен от датата на подписването му от двете страни.

3.3. В ДОГОВОРА се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ с телефон (факс, имейл и др.), адрес за кореспонденция, вид и описание на УСЛУГИТЕ, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срок за ползване на УСЛУГИТЕ, цената им, условия и начин на заплащане, и други.

3.4. Подписването на ДОГОВОРА означава, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е запознат и приема Общите условия за взаимоотношенията с крайните потребители на ОПЕРАТОРА. С подписването на Договора ОПЕРАТОРЪТ предоставя екземпляр от Общите условия на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

3.5. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугата в срок до 7 (седем) работни дни от сключаването на ДОГОВОРА. Ако за предоставяне на дадена услуга е необходим по-дълъг срок, същият се записва в ДОГОВОРА.

3.6. В срок до 7 (седем) календарни дни от предоставяне на УСЛУГАТА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на ОПЕРАТОРА цената за свързване, месечната абонаментна цена за първия месец, през който ще се ползват УСЛУГИТЕ, както и други цени, ако такива са посочени в ДОГОВОРА.

3.7. За начало на ползване на УСЛУГИТЕ се счита датата посочена в Двустранен Констативен протокол за начало на УСЛУГИТЕ (наричан за краткост "ПРОТОКОЛ"), освен ако:

3.7.1. при съставянето на ПРОТОКОЛА не са извършени плащанията по т.3.6, в следствие на което УСЛУГИТЕ не са активирани. В този случай за начало на УСЛУГИТЕ се счита датата, на която е извършено плащането.

3.7.2. в ДОГОВОРА не е уговорено друго;

РАЗДЕЛ 4.

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

4.1. Да получава УСЛУГИТЕ по **РАЗДЕЛ 2** с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и ДОГОВОРА, подписан между страните.

4.2. Да уведомява ОПЕРАТОРА за проблеми, свързани с ползването на УСЛУГИТЕ.

4.3. Да иска информация и справки, относно ползването на УСЛУГИТЕ.

4.4. Да подава молби, жалби и предложения.

4.5. Да получава съдействие от ОПЕРАТОРА за правилно и ефективно ползване на УСЛУГИТЕ, включително 24-часово обслужване от дежурните служители на ОПЕРАТОРА за техническа поддръжка, както и консултации по телефон.

4.6. Да бъде свързан към МРЕЖАТА при условията и сроковете на подписания ДОГОВОР.

4.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право, но не е задължен, да предплаща месечната абонаментна цена за период по-дълъг от един месец. Инициативата за предплащане на няколко месечни абонаментни цени може да бъде само на ПОТРЕБИТЕЛЯ. ОПЕРАТОРЪТ не може да изисква предплащане на няколко абонаментни цени, освен в случаите, когато предлага на ПОТРЕБИТЕЛЯ ползването на промоционални пакети.

4.8. Да изисква цялостно и качествено изпълнение на ДОГОВОРА и настоящите Общи условия в рамките на техническите възможности на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ 5.

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

5.1. В предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да осигури достъп до имота си с цел изграждане и първоначална настройка на УСЛУГАТА.

5.2. Да съдейства на ОПЕРАТОРА при изпълнение на задълженията му по поддържане на УСЛУГИТЕ, отстраняване на технически повреди и др.

5.3. Да използва само крайни устройства, на които е оценено съответствието, съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 07.08.2002 г. Обн. ДВ. бр.79 от 16.08.2002г., изм. ДВ. бр.115 от 10.12.2002г., изм. ДВ. бр.13 от 11.02.2003г., изм. ДВ. бр.96 от 30.11.2005г., изм. ДВ. бр.24 от 21.03.2006г., изм. ДВ. бр.40 от 16.05.2006г., изм. ДВ. бр.61 от 28.07.2006г.).

5.4. Да не извършва промени в МРЕЖАТА или крайните устройства, предоставени от ОПЕРАТОРА.

5.5. При неправомерно ползване на УСЛУГАТА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за всички вреди, нанесени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неправомерно ползване. Неправомерно ползване е налице в следните неизчерпателно изброени случаи:

5.5.1. УСЛУГАТА не се използва по предназначението, което тя има, както е посочено;

5.5.2. УСЛУГАТА се ползва по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други ПОТРЕБИТЕЛИ на ОПЕРАТОРА или причинява тяхното увреждане;

5.5.3. УСЛУГАТА не се ползва в съответствие с действащото законодателство и не се спазват всички ограничения, въведени от компетентните държавни органи, отнасящи се до ползването ѝ.

5.6. Да отсрани за своя сметка повреди причинени по негова вина.

5.7. Да не преотдава УСЛУГИТЕ на трети лица.

5.8. Да не преотстъпва на трети лица свои права и задължения по настоящия договор без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА.

5.9. Да уведоми на посочени КОНТАКТИ ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т.17.1.2 от тези Общи условия в срок до 5 (пет) работни дни.

5.10. Да заплаща в срок всички дължими суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на УСЛУГИТЕ. При констатиране на различия между договорените и реално ползваните УСЛУГИ, плащане се дължи за реално ползваните УСЛУГИ.

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

5.12. Да не извършва действия, които биха могли да увредят репутацията на ОПЕРАТОРА и да пази доброто име на ОПЕРАТОРА и след прекратяване на ползването на УСЛУГАТА.

- 5.13. Да не използва търговската марка на ОПЕРАТОРА или други търговски марки на дружества, свързани с ОПЕРАТОРА при никакви обстоятелства без изрично писмено съгласие на ОПЕРАТОРА.
- 5.14. Да съхранява, опазва и върне на ОПЕРАТОРА в срок до 5 (пет) работни дни от прекратяването на ДОГОВОРА, отдаденото под наем или предоставеното за временно ползване комуникационно оборудване - собственост на ОПЕРАТОРА. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага грижата на добър стопанин и да не го предоставя, под каквато и да е форма, на трети лица, без съгласието на ОПЕРАТОРА. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да използва техническите средства само според тяхното предназначение.
- 5.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява ОПЕРАТОРЪТ да може да използва добросъвестно за целите на предоставянето на УСЛУГАТА, поддържането на база данни и за други цели предоставената лична информация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като имена, адрес, ЕГН и др.
- 5.16. С подписването на ДОГОВОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава съгласието си ОПЕРАТОРЪТ да има право на достъп до общи части на сградата, в която е разположен имотът, включително слаботокова и коаксиална инфраструктура и други, с цел полагане на кабели и абонатни отклонения. ПОТРЕБИТЕЛЯТ урежда спорни въпроси със съсобствениците на идеални части от сградата, сам и за своя сметка.
- 5.17. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи пълна отговорност за съдържанието на информацията, разпространявана от него чрез Интернет и ресурса на LAN мрежата, съгласно българското и международното законодателство. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не нарушава работата на други потребители и системи в Интернет, както и да не използва предоставения му от ОПЕРАТОРА достъп до Интернет и LAN мрежата за незаконни цели.
- 5.18. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи пълната отговорност за изправността и правилната работа на оборудването си.

РАЗДЕЛ 6.

ПРАВА НА ОПЕРАТОРА

- 6.1. Да спира предоставянето на УСЛУГИТЕ, да изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА, да откаже сключване на нов договор с него, при неизпълнение на задълженията му. Констатиране на нарушенията се осъществява на място от технически екип на ОПЕРАТОРА, като за целта се съставя и подписва двустранен констативен протокол. При отказ на нарушителя да подпише протокола, нарушението се удостоверява с подписите на двама души - свидетели.
- 6.2. Да получава в срок дължимите плащания по цени за свързване към МРЕЖАТА, месечни абонаментни цени, определени цени за други УСЛУГИ, обезщетения и неустойки за забавени плащания, и др. предвидени в ДОГОВОРА и настоящите Общи условия.
- 6.3. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛЯ информация за използваните хардуер и софтуер, непосредствено свързани с ефективното осигуряване на УСЛУГАТА, като използва тази информация единствено за собствени нужди и не я предоставя на трети лица без писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 6.4. Да спре предоставянето на УСЛУГАТА, да демонтира предоставеното оборудване и да прекрати ДОГОВОРА в случай на неплащане на дължимите суми от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ в 7 (седем) дневен срок от техния падеж.
- 6.5. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя УСЛУГАТА с параметри, в отклонение от тяхната спецификация, като не носи отговорност за щети, причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато отклоненията се дължат на причини извън неговата мрежа и съоръжения.
- 6.6. ОПЕРАТОРЪТ може да спира временно предоставянето на УСЛУГАТА в случаи на:
- 6.6.1. планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на УСЛУГАТА или аварийни ремонти;
- 6.6.2. повреди и смущения в линиите и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа;
- 6.6.3. ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на технически средства и крайни устройства, които не отговарят на изискванията, определени в нормативните документи и/или неползване на УСЛУГАТА по предназначение;
- 6.6.4. настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
- 6.6.5. когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва УСЛУГАТА по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на ОПЕРАТОРА, или им причинява щети;
- 6.6.6. когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва УСЛУГАТА за повече работни станции от броя, посочен в ДОГОВОРА;
- 6.6.7. когато е налице невъзможност за използване на Интернет мрежата или нейни маршрути и ресурси, които се намират извън мрежата на ОПЕРАТОРА;
- 6.6.8. при нарушение на задълженията от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

6.7. Да получи достъп след предварително писмено уведомяване до всички части на МРЕЖАТА, включително до абонатните контакти с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА.

6.8. Да предупреди ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаите, когато е констатирано нарушение на договорните отношения, като го покани да преустанови незабавно нарушението и му даде подходящ срок за възстановяване на загубите и нанесените щети.

РАЗДЕЛ 7.

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА

7.1. Да предоставя непрекъсната, надеждна и качествена УСЛУГА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

7.2. Да поддържа МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБългария стандарти, и други технически спецификации, изисквания за електромагнитна съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

7.2.1. Безопасността на ПОТРЕБИТЕЛЯ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

7.2.2. Качеството на УСЛУГИТЕ.

7.3. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 7.2. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

7.3.1. Да използва само електронно съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;

7.3.2. Да използва електронно съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

7.3.3. Да използва технически изправни електронно-съобщителни устройства;

7.3.4. Да не изменя техническите характеристики на използваните електронно съобщителни устройства;

7.4. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез публикуване на страницата си в Интернет за прекъсване и влошено качество на предоставяната УСЛУГА при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата не по-късно от 2 (два) работни дни преди ефективното ѝ прекъсване.

7.5. Да не предоставя на трети лица информация, относеща се до ПОТРЕБИТЕЛЯ и неговата активност без съгласието му, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи.

7.6. Да оповести адрес и / или телефон на своята ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛЯ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на УСЛУГИТЕ и да води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване (Trouble Ticket система, ТТ система).

7.7. Да предоставя на оповестен телефон в своята ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните УСЛУГИ.

7.8. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ при писмено поискване цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛЯ за последните 6 (шест) месеца.

7.9. Да води и съхранява регистър на постъпилите 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.

7.10. Да започне работа по отстраняване на повредите незабавно след отпадане на причините, предизвикали повредите и в 24-часов срок да приведе МРЕЖАТА в състояние на нормална работа.

7.11. При посещения в имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ служителите на ОПЕРАТОРА са длъжни да се легитимират със служебна карта.

РАЗДЕЛ 8.

ЦЕНИ. УСЛОВИЯ ЗА ПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

8.1. ОПЕРАТОРЪТ получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащане за предоставяните от него УСЛУГИ, както следва:

8.1.1. еднократна цена за активиране на УСЛУГИТЕ, за които е сключен ДОГОВОРЪТ. Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА при сключване на ДОГОВОРА и не се връща при прекратяването му;

8.1.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до УСЛУГИТЕ, за които е сключен ДОГОВОРЪТ между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ;

8.1.3. месечна цена за допълнителни опции към УСЛУГИТЕ.

8.2. Цените за предоставените УСЛУГИ се заплащат:

- 8.2.1. в Локален офис на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ обявява списък с адрес, телефон и работно време на своите Локални офиси на своята ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА;
- 8.2.2. по банков път в обслужващата банка на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ обявява обслужващата банка и банкова сметка на своята ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА.
- 8.2.3. по други начини за разплащане. ОПЕРАТОРЪТ обявява всички възможности на своята ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА.
- 8.3. Всички суми за предоставяне на УСЛУГИ се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.
- 8.4. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него УСЛУГИ в своята ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА и във всеки Локален офис.
- 8.5. Плащането на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита за извършено на датата на постъпване на цялата сума в Локален офис или по банковите сметки на ОПЕРАТОРА. Частични плащания не се считат за надлежно изпълнение на задълженията.
- 8.6. Месечните цени включват цените от НАЧАЛО НА УСЛУГИТЕ до същото число на следващия месец.
- 8.7. Срокът за заплащане на месечните цени (падеж) по ДОГОВОРА за даден месец е съответното число на следващите месеци, съпадащ с числото на датата по т.3.7. Ако тази дата не присъства в някой следващ месец, за падеж се смята последното число на месеца.
- 8.8. Цените могат да бъдат променяни от ОПЕРАТОРА при следните условия:
- ОПЕРАТОРЪТ своевременно уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за настъпилите промени, чрез публикуване на промените в ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА си, поне 7 (седем) работни дни преди тяхното влизане в сила;
 - в този случай, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заяви прекратяване на ползването на УСЛУГАТА, в срок до влизане в сила на промените;
 - ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпратил в горепосочения срок уведомление на ОПЕРАТОРА, че отхвърля промените, то промените влизат в сила автоматично след изтичането на срока по т.а).
- 8.9. За неплатените в срок задължения ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи законната лихва за всеки ден закъснение.
- 8.10. Месечната абонаментна цена за месеца, в рамките на който е закрыта УСЛУГАТА, се определя пропорционално на броя на дните, за които е ползвана УСЛУГАТА.
- 8.11. Промяна в ползваната УСЛУГА при наличие на техническа възможност се извършва след подаване на заявка и заплащане на цените за извършване на промяната, съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА.
- 8.12. В случай, че в срок от 10 работни дни след спиране на достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до УСЛУГИТЕ не бъде заплатена нова месечна абонаментна цена, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се изключва физически от МРЕЖАТА.

РАЗДЕЛ 9.

ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ

- 9.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява да ползва и задължава да заплаща УСЛУГАТА за МИНИМАЛЕН СРОК, посочен в ДОГОВОРА, считан от датата на подписване на ПРОТОКОЛ. Срокът на ДОГОВОРА е равен на МИНИМАЛНИЯ СРОК. Ако има няколко УСЛУГИ и всяка услуга е с различен МИНИМАЛЕН СРОК, срокът на ДОГОВОРА е до датата на най-късно изтичащия във времето МИНИМАЛЕН СРОК.
- 9.2. След изтичане на срока по т.9.1, ДОГОВОРЪТ автоматично става безсрочен и е валиден за неограничен срок от време, като прекратяването му става с едномесечно писмено предизвестие от всяка от страните.
- 9.3. Договорът за УСЛУГИ между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА преди изтичане на МИНИМАЛНИЯ СРОК се прекратява:
- при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;
 - едностранно от ОПЕРАТОРА в случай на неизпълнение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на задълженията, описани в **РАЗДЕЛ 5** от тези Общи условия.
- 9.4. Предоставянето на УСЛУГАТА може да бъде прекратено преди изтичане на срока за ползване на УСЛУГАТА в следните случаи:
- незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
 - незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;
 - при смърт или поставяне под запрещение на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
 - ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по ДОГОВОРА, считано от датата на вписване на решението за ликвидация в Търговския регистър или от датата на влизане в сила на решението на съда за обявяване в несъстоятелност.

9.5. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати ДОГОВОРА едностранно и да преустанови предоставянето на достъп до УСЛУГИТЕ на МРЕЖАТА, в случай на груби нарушения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на предвидените в ДОГОВОРА и в Общите условия задължения.

9.6. Изменение на ДОГОВОРА се допуска при следните обстоятелства:

9.6.1. по взаимно съгласие между страните с подписване на допълнителни писмени споразумения, които стават неразделна част от сключения между тях ДОГОВОР;

9.6.2. при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;

9.7. Ако ДОГОВОРЪТ между страните е бил прекратен, независимо от причините за прекратяването му и ПОТРЕБИТЕЛЯТ пожелае сключването на нов договор, то това става при условията и цените като за всеки нов ПОТРЕБИТЕЛ.

9.8. Ако преди изтичане на МИНИМАЛНИЯ СРОК за ползване на УСЛУГИТЕ, ДОГОВОРЪТ или УСЛУГИТЕ са прекратени на някое от следните основания:

- От ОПЕРАТОРА на основание т.6.1 или 6.4 от Общите условия;
- От ОПЕРАТОРА на основание виновно неизпълнение от ПОТРЕБИТЕЛЯ на Договора и/или Общите условия, с изключение т.6.1 и 6.4;
- при заявка на ПОТРЕБИТЕЛЯ за промяна в параметрите на УСЛУГАТА, при която се намалява общата месечна цена на УСЛУГАТА, без такава опция да е изрично уговорена между страните в ДОГОВОРА;
- при едностранно волеизявление на ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на ДОГОВОРА, без да е налице виновно неизпълнение на ОПЕРАТОРА,

то ОПЕРАТОРЪТ има право да получи неустойка в размер на сбора от всички неплатени месечни цени (еднократни или периодични) и други цени до края на МИНИМАЛНИЯ СРОК, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да ги изплати на ОПЕРАТОРА в едномесечен срок, считано от датата на прекратяването на ДОГОВОРА или УСЛУГИТЕ.

РАЗДЕЛ 10.

ОТГОВОРНОСТ ЗА НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

10.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение от страна на ОПЕРАТОРА, при неспазване на срока за включване и активиране на УСЛУГИТЕ, посочен в **РАЗДЕЛ 3**, т.3.5, в размер на 50 (петдесет) % от предплатената от ПОТРЕБИТЕЛЯ еднократна цена.

10.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 10.1, като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации на адрес на седалището на ОПЕРАТОРА.

10.3. ОПЕРАТОРЪТ отговаря за причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ вреди, които са пряка и непосредствена последица от умисъл или груба небрежност.

10.4. При спиране предоставянето на УСЛУГАТА, което продължава повече от 24 (двадесет и четири) часа по причини, за които ОПЕРАТОРЪТ отговаря и има контрол върху тях, извън хипотезите на т.6.6, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплаща месечна абонаментна цена, пропорционално на времето, за което е било прекратено предоставянето на УСЛУГАТА.

10.5. За всички случаи на неизпълнение на задълженията, произтичащи от Общите условия и подписаните заявления и договор, страните носят отговорност в съответствие действащото законодателство.

10.6. ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за:

а) загуби, пропуснати ползи и други щети в дейността на ПОТРЕБИТЕЛЯ, настъпили при и по повод ползване на УСЛУГИТЕ по ДОГОВОРА;

б) претенции от трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ при и по повод ползване на УСЛУГАТА;

в) изправността и правилната работа на оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

г) липса на умения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва УСЛУГАТА;

д) щети и други вредоносни резултати, предизвикани от лошо или некачествено поддържане, или експлоатация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на техническите и програмни средства на ОПЕРАТОРА;

е) вреди причинени от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на трети лица при използване на УСЛУГАТА, световната Интернет мрежа и мрежата на ОПЕРАТОРА, както и за използването им за незаконни цели по какъвто и да е начин или за извършването на незаконни действия чрез УСЛУГАТА, Интернет пространството или мрежата на ОПЕРАТОРА;

ж) повреди по съединителните линии или комутируемата телефонна мрежа на други далекосъобщителни мрежи, които правят невъзможно предоставянето на УСЛУГАТА;

з) пълна или частична невъзможност ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва УСЛУГИТЕ - предмет на настоящите Общи условия, в резултат на нарушена работоспособност на програмно-техническите средства на други оператори на Интернет или на телекомуникационните връзки в и/или извън страната,

и) пълна или частична невъзможност ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва УСЛУГИТЕ - предмет на настоящите Общи условия, при възникване на извънредни обстоятелства, в резултат на които МРЕЖАТА е претърпяла повреда.

й) съдържанието на пренасяната чрез УСЛУГИТЕ информация.

к) повреди, възникнали в резултат от природни бедствия.

10.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение на ОПЕРАТОРА, ако в резултат на негови действия са повредени технически устройства на ОПЕРАТОРА, поради което е спряло правилното функциониране на мрежата. Дължимото обезщетение е в размер на стойността на повредените технически средства.

10.8. Надвзети суми за предоставяни УСЛУГИ се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

РАЗДЕЛ 11.

ЗАЯВЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ И РЕКЛАМАЦИИ

11.1. ОПЕРАТОРЪТ осигурява следните контакти за заявяване на проблем с ползването на УСЛУГАТА:

11.1.1. Телефонни номера

11.1.2. Електронен формуляр за Обратна връзка

11.1.3. Е-мейл за техническа поддръжка

11.1.4. Книга за мнения, препоръки и рекламации във всеки локален офис на ОПЕРАТОРА

11.2. Всички контакти по т.11.1 се обявяват в ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА на ОПЕРАТОРА

11.3. Всички контакти по т.11.1 са достъпни за ПОТРЕБИТЕЛЯ 24 часа, 7 дни в седмицата, с изключение на 11.1.4, който е достъпен в работното време на съответния Локален офис.

11.4. ОПЕРАТОРЪТ води регистър на всички заявени проблеми по ползването на УСЛУГИТЕ (ТТ система).

11.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска справка за статистически данни за използвания капацитет и за заявени проблеми с ползването на УСЛУГАТА за период до 3 (три) календарни месеца назад.

11.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ заявява проблем с ползването на УСЛУГАТА до 24 (двадесет и четири) часа от неговото констатиране, за да има възможност ОПЕРАТОРЪТ своевременно да извърши необходимите измервания, диагностика и отстраняване на проблема. Счита се, че възникването и времето за отстраняване на проблема започва да тече от заявяването на проблема на някой от контактите по т.11.1.

11.7. При спазване на настоящите ОБЩИ УСЛОВИЯ и ДОГОВОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да отправи към ОПЕРАТОРА рекламация за проблем с ползването на УСЛУГА, ако кумулативно са налице следните условия:

11.7.1. проблемът е продължил повече от посоченото в т.7.10

11.7.2. проблемът е заявен към ОПЕРАТОРА съгласно т.11.6

11.7.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е оказал на ОПЕРАТОРА необходимото съдействие при отстраняването на проблема

11.7.4. не са изминали повече от 3 (три) календарни месеца от заявяването на проблема

11.8. Рекламация се отправя до ОПЕРАТОРА писмено чрез:

11.8.1. електронен формуляр в ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА на ОПЕРАТОРА

11.8.2. Е-мейл за мнения, препоръки и рекламации feedback@extreme-net.bg

11.8.3. Книга за мнения, препоръки и рекламации във всеки локален офис на ОПЕРАТОРА

11.9. Времето за разглеждане и отговаряне на мнения, препоръки и рекламации започва да тече от тяхното получаване и е до 15 (петнадесет) календарни дни от подаване чрез електронни канали (т.11.8.1 и 11.8.2) и до 30 (тридесет) календарни дни чрез подаване на хартиен носител (т.11.8.3). В случаите, когато поради обективни причини е необходим по-дълъг срок, ОПЕРАТОРЪТ известява ПОТРЕБИТЕЛЯ и посочва необходимия срок за вземане на становище.

РАЗДЕЛ 12.

РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

12.1. Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от компетентен орган или да отнесе спора за решаване пред Арбитражен орган, или пред компетентен български съд.

РАЗДЕЛ 13.

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

13.1. ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови УСЛУГИ или по други причини.

13.2. ОПЕРАТОРЪТ публикува в своята ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА новите Общи условия в 30 (тридесет) дневен срок преди изменението им.

13.3. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги публикува в своята ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА, поставя ги на подходящи места във всеки свой локален офис и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на ДОГОВОРА.

13.4. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за новите Общи условия чрез своята ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА, като им даде 14-дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля Общите условия, същите се считат за приети.

13.5. В случай на промяна, изменение и допълнение на Общите условия, извършени по установения ред и при неприемане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на новите Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може едностранно да прекрати ДОГОВОРА. Прекратяването се извършва по общия ред. Прекратяването не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението за плащане на дължими към ОПЕРАТОРА суми за ползване на УСЛУГИ.

13.6. Страните могат да променят и допълват сключения между тях ДОГОВОРА само при условията на писмено съгласие помежду им, което става неразделна част от ДОГОВОРА.

РАЗДЕЛ 14. ФОРС МАЖОР

14.1. 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.

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

14.3. Непреодолимата сила не е основание за освобождаване от отговорност, ако преди настъпването ѝ страната е нарушила свое задължение по ДОГОВОРА.

РАЗДЕЛ 15. ПРИЛОЖИМ ЗАКОН

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

РАЗДЕЛ 16. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

По смисъла на тези Общи условия:

16.1. **ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА** на ОПЕРАТОРА – www.extreme-net.bg

16.2. **E-mail** на ОПЕРАТОРА – info@extreme-net.bg

16.3. **КАБЕЛНА 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, собственост на ОПЕРАТОРА, и явяващи се среда за пренос на данни, в това число достъп до Интернет в реално време, до локална мрежа (LAN), чрез директна свързаност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и за предоставяне на други УСЛУГИ.

16.4. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО (СРЕ)** – устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на МРЕЖАТА

16.5. **АБОНАТЕН КОНТАКТ** – накрайник, монтиран върху кабел и намиращ се на територията на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ, който се свързва директно с оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

16.6. **IP адресно пространство** – съвкупност от предоставени на ПОТРЕБИТЕЛЯ и администрирани от ОПЕРАТОРА, индивидуални интернет адреси (IP адреси), чрез който ПОТРЕБИТЕЛЯТ се индивидуализира в Интернет.

16.7. **DNS (Domain Name System)** – система, чрез която се осъществява взаимовръзката между имената на Интернет домейните и техните IP адреси.

16.8. **ПОТРЕБИТЕЛСКО ИМЕ (username)** – уникална комбинация от символи (букви, цифри и разрешени специални знаци), чрез която ПОТРЕБИТЕЛЯТ се идентифицира по уникален (единствен) начин в информационни системи на ОПЕРАТОРА. Потребителското име се запазва за съответния ПОТРЕБИТЕЛ, като то може да бъде избрано и присвоено от него при условие, че не е присвоено от друг ПОТРЕБИТЕЛ.

16.9. **ПАРОЛА ЗА ДОСТЪП (password)** - тайна комбинация от символи (букви, цифри и разрешени специални знаци), която се избира и въвежда от ПОТРЕБИТЕЛЯ и му разрешава достъп за ползване на определени УСЛУГИ в МРЕЖАТА.

16.10. **ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:**

а) извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;
б) причини, независещи от ОПЕРАТОРА – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

16.11. **ЦЕНА ВКЛЮЧВАНЕ (ЕДНОКРАТНА ЦЕНА)** – това е цената, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща, за да се предостави и изгради един абонатен контакт, с цел свързване и осигуряване достъп до УСЛУГИТЕ на МРЕЖАТА.

16.12. **МЕСЕЧН ЦЕНА (МЕСЕЧНА СМЕТКА, МЕСЕЧНА АБОНАМЕНТНА ЦЕНА)** – това е цената, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща за ползване на посочените в ДОГОВОРА УСЛУГИ според техния вид, за период от един календарен месец. За ТРАФИЧНИТЕ услуги размерът на цената зависи и от количеството потребен ТРАФИК от УСЛУГАТА за период от един календарен месец. Размерът на цената не се намалява, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ за съответния календарен месец е потребил по-малко ТРАФИК от договорения. ТРАФИК може да се прехвърля за следващ отчетен период за определени УСЛУГИ, ако това е изрично посочено в ДОГОВОРА.

16.13. **ТРАФИК (потребление)** - общото количество данни, приети и предадени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, чрез предоставения му IP адрес в МРЕЖАТА за период от един календарен месец.

16.14. **ПЕРИОД НА ТОЛЕРАНС (ТОЛЕРАНС)** – това е период, в които ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да ползва УСЛУГА, осигурена от ОПЕРАТОРА, преди да е направил плащане. Периодът на ТОЛЕРАНС е за удобство на ПОТРЕБИТЕЛЯ и се приспада при следващо плащане на месечна сметка в съотношение 1:1. ТОЛЕРАНСЪТ е в размер на 7 (седем) дни.

РАЗДЕЛ 17.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

17.1. В ДОГОВОРА страните се идентифицират както следва:

17.1.1. ОПЕРАТОР – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, регистрация в Търговския регистър, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, Единен идентификационен код (ЕИК);

17.1.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

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

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

17.2. Всички предизвестия по ДОГОВОРА следва да бъдат в писмена форма, да бъдат подписани от страните или упълномощените от тях лица и да се изпращат на адреса на другата страна по ДОГОВОРА.

17.3. 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.

17.4. 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.

17.5. С подписването на ДОГОВОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява да получава от ОПЕРАТОРА електронни съобщения относно промоции, пропуснати плащания, предстоящи технически прекъсвания и др., на предоставените на ОПЕРАТОРА телефони, Е-мейл и други.

17.6. При противоречие между клауза от настоящите Общи условия и ДОГОВОРА, предимство има уговореното в ДОГОВОРА.

17.6. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

17.7. Настоящите Общи условия са публикувани в ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА на ОПЕРАТОРА.

София,

01 Ноември 2009 год.

EXTREME-NET

“ЕКСТРИЙМНЕТ” ЕООД

www.extreme-net.bg