

Общи условия за взаимоотношения между

Нераком ЕООД - Ергин Ахмед и потребителите на широколентов достъп до интернет чрез обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа за пренос на данни. Изменени и допълнени във връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, /ДВ бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 29.12.2011 г./

I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на Нераком ЕООД - Ергин Ахмед, (наричано по-долу „Нераком” или „Доставчика”), със седалище и адрес на управление: гр.Главиница, ул.” Шести Септември 4, и потребителите на услуги, свързани с предоставяне на широколентов достъп до интернет чрез обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа за пренос на данни. Настоящите Общи условия не се прилагат за потребители, които ползват интегрирани телекомуникационни решения, разработени с оглед индивидуалните им потребности.

Адрес за кореспонденция и телефон за контакт с Нераком са:

гр.Главиница ул.Шести Септември 4 общ: Главиница; e-mail: office@neracom.bg

2. По смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази, включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в тази точка значения:

2.1. „Мрежа” е обществена електронна съобщителна безжична мрежа на Нераком и/или негови партньори за пренос на данни;

2.3. “Услуга” е която и да е услуга, предоставяна от Нераком чрез Мрежата съгласно тези Общи условия.

2.4. „Потребител” (Абонат) е дееспособно физическо лице, юридическо лице с място на стопанска дейност в Република България, търговско представителство, регистрирано в Република България или институция, осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, което е сключило договор за предоставяне на достъп до Мрежата и за ползване на Услуги чрез нея.

2.5. Представител на Потребителя (Абоната): (пълнолетно дееспособно лице, което присъства при извършване на първоначалното свързване и осигуряване на достъп до Услугата, и може да укаже мястото на инсталиране на Оборудването, необходимо за ползване на Услугата, както и да подпише протокола по т. 26 от Настоящите Общи условия от името на Потребителя).

2.6. „Крайно устройство” е крайно електронно съобщително устройство – кабелен модем или друг аналогичен вид устройство с оценено съответствие, съгласно действащите нормативни изисквания в Република България, предоставено от Нераком на Потребител за целите на осигуряване на достъп до и ползване на Услугата, в съответствие с условията на договора за услуги.

2.7. „Оборудване” е Крайното устройство, както и останалото оборудване, предоставено от Нераком на Потребител за целите на ползване на Услугата.

2.8. „Нарушение на сигурността на лични данни” е нарушение на сигурността, което води до случайно или незаконно унищожаване, загуба, промяна, неразрешено разкриване или достъп до лични данни, предавани, съхранявани или по друг начин обработвани във връзка с предоставянето на обществена електронна съобщителна услуга.

3. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за Нераком и за Потребителите на Услуги. Потребителите удостоверяват това с подписа си под договора за услуги.

4. Настоящите Общи условия влизат в сила, съгласно реда, посочен в раздел XV от тези Общи условия и имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяната Услуга.

5. Условия различни от тези, предвидени в Общите условия, могат да бъдат уговорени в договорите за услуги между Нераком и Потребителя или в допълнителни писмени споразумения или приложения към тях, при спазване на действащото законодателство.

II. ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ

6. Нераком сключва с лицата, желаещи да ползват Услуги писмен договор, наричан по-долу Договор за услуги. Договорът при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, или незабавно, ако абонатът изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато Нераком предоставя на Потребителя Крайно устройство, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на Крайно устройство, предоставено от Нераком или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.

6.а.Потребителите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години. Потребителите имат възможност да сключат и договор за услуги със срок от една година.

6.б.В 7-дневния срок по т. 6., когато е приложим, Потребителят има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на услуги се извършва в писмена форма и се представя при някой от касиерите на Нераком.

6.б.1.При сключване на Договора за услуги Потребителите се идентифицират както следва:

6.б.1.1. За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес); или нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договорът се сключва от трето упълномощено лице;

6.б.1.2. За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, копие от карта за код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката;

6.б.1.3. За юридически лица и еднолични търговци:

6.б.1.3.1. За лица, които са регистрирани или съответно пререгистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър (ЗТР) – Удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на Договора за услуги или извлечение от търговския регистър, Единен идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;

6.б.1.3.2. За лица, които подлежат на регистрация от компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за пререгистрация по ЗТР (до изтичане на определения в ЗТР срок) или законът не предвижда извършването на пререгистрация - удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на договора за Услугата; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (при наличие на такава регистрация); пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

6.б.1.3.2. Други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) - с копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на

трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

6.б.1.4. Нераком има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 6.б.1.1, 6.б.1.2. и 6.б.1.3. документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

6.б.1.5. При сключване на договор с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

6.б.1.5.1.. Пълномощни от физически лица:

Приемат се само специални нотариално заверени пълномощни или общи нотариално заверени пълномощни от физически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия пред Нераком или пред други предприятия. Приема се и пълномощно, в което има текст, от който следва, че упълномощеният има право да представлява и /или сключва договори с всякакви трети лица (физически лица, юридически лица и др.).

Пълномощното се представя в оригинал и ако съдържа упълномощаване само за конкретното правно действие, остава в съответния магазин. Ако съдържа упълномощаване за повече правни действия, в магазина следва да остане копие от пълномощното заверено за вярност с оригинала от упълномощения и съответния служител в магазина. В случай, че се представя пълномощно от чужденец, същото следва да е с нотариална заверка и легализиран превод (превод, извършен от оторизиран български преводач и легализиран от Дирекция „Консулски отношения“ при Министерство на външните работи) или официален превод (превод, извършен от оторизиран български преводач/преводаческа агенция).

6.б.1.5.1.2. Пълномощни от юридически лица - приемат се:

а) нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред Нераком и/или всякакви други трети лица.

б) специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на пълномощното следва да остане в съответния офис на Нераком.

6.б.1.6.. Нераком има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 6.б.1.5. документи.

7. При сключване на Договора за услуги, Нераком може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

8. Нераком има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име Договори за услуги с лицата, желаещи да станат Потребители на Услуга, както и да събират плащания от Потребители по Договорите за услуги от негово име и/или да извършват от името на Нераком други правни и фактически действия, свързани с ползването на Услугата, като информира съществуващите и потенциалните Потребители по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

9. Нераком има право да откаже сключването на Договор за услуги, свързване на Потребител към Мрежата и активиране на Услуга или възстановяване на спрян достъп на Потребител до Мрежата, когато лицето, което е поискало това:

9.1. не предостави данни, изисквани от Нераком и/или не представя изискваните от Нераком документи за сключване на Договор за услуги;

9.2. има просрочени задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен с Нераком;

9.3. е използвало или е допускало да бъдат използвани Оборудване или части от Оборудване или Услугата по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

9.4. е получило или е направило опит да получи от Нераком Услугата или Крайно устройство по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

9.5. при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата;

9.6. при условията на т.59 от тези Общи условия

III. УСЛУГИ

10. Нераком предоставя следните Услуги чрез Мрежата:

10.1. Услугата "широколенов достъп до интернет" ("Високоскоростен неограничен достъп до интернет") се състои в осигуряване на високоскоростен неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в международната част от мрежата и негарантирана скорост на трафика в българската част от мрежата.

10.2. Допълнителни услуги, в случай че такива са уговорени в Договора за услуги с Потребителя.

11. Ако в индивидуалния Договор за услуги не е уговорено друго, Потребителят има право да използва Услугите само на един персонален компютър.

12. Избраните от Потребителя Услуги и тарифни планове се посочват в Договора за услуги и съответните приложения към него.

13. Услугите се предоставят в зависимост от технологичните възможности на Мрежата в различните зони на покритие на Мрежата.

14. Обхватът на Услугите може да се разширява, като Нераком своевременно ще уведомява Потребителите за това чрез интернет страницата www.neracom.bg

14.а. Специални мерки за хора с увреждания:

14.а.1. Нераком може да 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 Нераком на адрес: www.neracom.bg

IV. ЦЕНИ НА УСЛУГИТЕ. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

15. Структура на цените:

15.1. Първоначална цена за свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата, в случай, че е предвидена в ценоразписа - осигурява достъпа на Потребителя до Услугата и се заплаща еднократно при сключване на Договор за услуги. При прекратяването на Договора за услуги, независимо от основанието за това, първоначалната цена за свързване не се възстановява, след като веднъж вече е извършено свързване към Мрежата.

15.2. Месечна такса - предплаща се от Потребителите на Услугата ежемесечно по ценоразписа на съответната Услуга и Договора за услуги. Предплатената месечна цена не подлежи на възстановяване, освен при условията на т. 27 и т. 71 от настоящите Общи условия. Месечната абонаментна такса, дължима за първия и последния месец (таксуващ период) на ползване на Услугата се заплаща в пълен размер, независимо от продължителността на ползване на Услугата през него. Нераком може да прилага отстъпки от месечната абонаментна такса, дължима за първия месец (таксуващ период) на ползване на Услугата. Размерът на отстъпката се посочва в индивидуалния договор, сключен с Потребителя.

16. Всички Услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени, съгласно действащия ценоразпис на Нераком.

17. Нераком си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги. Промяната влиза в сила от публикуването ѝ по реда на т.18.

18. Нераком публикува цените на Услугите на страницата си в интернет на адрес: www.neracom.bg и предоставя безплатно информация на Потребителите и други лица за тях в съответните магазини на територията на Република България.

19. Нераком има право да предлага намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) на две или повече услуги, включително услуги, които не попадат в обхвата на Услугата.

20. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, Нераком има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по

отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите договори за услуги, сключени с Абонатите.

21. Заплащане на услугите:

21.1. Начинът на плащане се избира от Потребителя.

21.2. Плащането може да бъде извършено в брой (в офис на Нераком), по банкова сметка на Нераком, посочена в издадената фактура за дължимите от Потребителя суми или по друг начин, съгласно предоставяните от Нераком възможности за заплащане на дължимите суми. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Потребителя

21.3. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на Нераком.

21.4. Заплащането на услугите се извършва въз основа на издадена месечена фактура, която се издава на името на Потребителя и / или касов бон. При сключване на Договора за услуги Нераком уведомява Потребителя за таксуващия период, за който ще му бъде издавана фактура / касов бон. Неполучаването на фактурата не освобождава Потребителите от задължението им за плащане на дължимите суми. В случай, че Потребителят ползва и други услуги (чрез една или няколко мрежи на Нераком) въз основа на отделни договори с Нераком, последният има право да издава една обща фактура за тези услуги и за услугите, предоставяни въз основа на тези Общи условия.

21.5. Нераком предоставя на Потребителя не по-малко от 15-дневен срок след издаване фактурата за плащане на посочената в нея сума. Несъблюдаването на срока дава право на Нераком да предприеме всички законови мерки за събиране на дължимите от Потребителя суми или да използва внесената от Потребителя гаранционна сума (ако е налице такава) за покриване на част или на цялото задължение или да прекрати достъпа на Потребителя до Услугата.

21.6. Месечните сметки на Потребителя могат да бъдат оспорени пред Нераком в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата. Оспорването не освобождава Потребителя от задължението за плащане на сумите, посочени в издадената от Нераком фактура.

22. Санкции при неуредени плащания:

22.1. В случай на частично или цялостно неизплащане на указаната във фактурата сума в срока за плащане, Потребителят дължи лихва в размер на 10% годишно за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от него суми;

22.2. В случай че неизплащането на сумите продължи след изтичане срока за плащане, Нераком има право да преустанови достъпа на Потребителя до Услугата или да прекрати Договора за услуги.

V. АКТИВИРАНЕ НА УСЛУГА

23. Доставчикът извършва необходимите действия за предоставяне на достъп до Мрежата и активира Услугата в срок до 30 (тридесет) дни от датата на влизане в сила на Договор за услуги с Потребителя при наличие на техническа възможност за предоставяне на съответната Услуга и при осигурен достъп от Потребителя до адреса за ползване на Услугата.

24. С оглед избягване на всякакво съмнение: осигуряването на достъп до и активирането на Услугата зависи от наличието на функциониращо компютърно и комуникационно оборудване при Потребителя, разполагащо с Ethernet интерфейс (мрежова карта), както и от наличието на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата.

25. Първоначалното свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата се извършва от специализирани технически екипи (наричани за краткост „Технически екипи“), които са оправомощени от Нераком да извършват всички дейности, необходими за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата.

26. Извършването на първоначално свързване към Мрежата, осигуряването на достъп до Услугата и предоставянето на Оборудване за ползване на Услугата се удостоверява с протокол, подписан от представител на Техническия екип и Потребителя или негов Представител.

27. В случай, че се установи обективна невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата на адреса, посочен от Потребителя, подписаният Договор за услуги се прекратява, като платените предварително от Потребителя суми се възстановяват на Потребителя в

срок до 10 (десет) работни дни. Обективната невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата във всички случаи може да бъде удостоверена единствено от Технически екип чрез протокол.

28. Потребителят се задължава на определената при сключване на Договора за услуги дата и час за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата да присъства на адреса, посочен в Договора за услуги или да осигури на посочения адрес свой Представител.

29. Нераком, при необходимост, предоставя на Потребителя за срока на действие на Договора Крайно устройство за достъп до и ползване на Услугата. Нераком поддържа конфигурацията на Крайното устройство и Оборудването, като на Потребителя не се предоставя достъп да конфигурира Оборудването самостоятелно.

30. Предоставеното от Нераком на Потребителя Оборудване остава собственост на Нераком и подлежи на връщане след прекратяване на Договора за услуги. Потребителят или негов Представител и Нераком подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното Оборудване към момента на предаването му, както и към момента на връщането му от Потребителя.

VI. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

31. Потребителят има право да ползва Услугата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

32. Потребителят има право да даде съгласието си да получава чрез Мрежата на Нераком повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време. Без наличие на предварително съгласие на Потребителя, Нераком може да използва данните, получени при търговска сделка за предоставяне на продукти и услуги, чрез които може да бъде осъществен контакт с абоната/ потребителя за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на абоната/ потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

- да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

33. (Отм.).

VII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

34. Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

35. Потребителят е длъжен в 7-дневен срок, считано от датата на настъпване на съответното обстоятелство, да съобщава в писмена форма на Нераком всяка промяна в наименованието, адреса си или други регистрационни и идентификационни данни, както и да предостави съответните доказателства, удостоверяващи промяната. В случаите, когато Потребителят желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на Нераком, като се дължи Първоначална цена за свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата, в случай че в ценоразписа на Нераком е предвидена такъв. В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на Услугата, поради промяна на адреса си, Потребителят не се освобождава от задълженията си по тези Общи условия и Договора за услуги, свързани с прекратяване на ползването.

36. Потребителят е длъжен за целите на достъпа до Услугата да използва единствено Оборудването, предоставено от Нераком и съгласно неговото предназначение. Ако Потребителят виновно използва Оборудването, което не е предоставено или одобрено от Нераком и причинява смущения в действието на Мрежата, той отговаря за щетите, причинени на Нераком и на трети лица. В случаите

по предходното изречение Нераком не носи отговорност за влошено качество на обслужване, както и за вреди, причинени на Потребителя или негово имущество.

37. Потребителят е длъжен да заплаща всички Услуги, свързани с ползването на Мрежата, съгласно тези Общи условия и Договора за услуги.

38. Потребителят е длъжен да осигури:

а) функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, както и от наличието на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата;

б) необходимото съдействие на Нераком за активиране на Услугата и за инсталиране на Оборудването, съгласно т.28 от тези Общи условия. В случай, че Услугата не може да бъде активирана поради неизпълнение на някое от посочените в тази т.38 задължения, Договорът за Услуги с Потребителя се прекратява и Нераком не дължи връщане на заплатените при сключване на този договор суми.

39. Потребителят е длъжен да ползва Оборудването и Услугата по начин, който да не причинява смущения във функционирането на Мрежата.

40. Потребителят е длъжен да ползва Услугата по начин, който не нарушава целостта на Мрежата и/или не възпрепятства предоставянето на Услугата от Нераком на трети лица, при спазване на изискванията за качество на Услугите.

41. При загуба, кражба, повреда или каквото и да е друго посегателство върху Крайно устройство, предоставено от Нераком и/или друга част от Оборудването, независимо от местонахождението си, Потребителят е длъжен незабавно да уведоми Нераком. В случай на загуба, кражба или повреда, когато тази повреда се дължи на причини, за които Потребителят отговаря, Потребителят дължи заплащане на стойността на предоставеното от Крайно устройство и/или Оборудване по пазарни цени, съгласно действащия ценоразпис на Нераком, като Потребителят не се освобождава от заплащане на приложимите цени на Услугата. В случай на повреда на Крайно устройство/Оборудване, когато Потребителят не е уведомил Нераком за посоченото обстоятелство по реда на тази т. 41, Потребителят не се освобождава от заплащане на приложимите цени за Услугата, дори когато повредата се дължи на причини, за които Потребителят не отговаря. Ако до 72 (седемдесет и два) часа от устното уведомление Потребителят не е поискал възстановяване на достъпа, Нераком прекратява окончателно достъпа до Услугата, като Потребителят не се освобождава от задълженията си по тези Общи условия и Договора за услуги.

42. Потребителят е длъжен да не изнася предоставено от Нераком Крайно устройство от мястото, където е инсталирано от Техническия екип, да не го предоставя за ползване от трети лица, както и да не го използва по начин, който не съответства на настоящите Общи условия.

43. Потребителят е длъжен да спазва всички указания на Нераком, свързани с правилната експлоатация и безопасното използване на Оборудването, което му е предоставено.

44. Потребителят е длъжен да уведомява Нераком в случаите, когато Услугата е неналична или с влошено качество.

45. Потребителят няма право да отстранява сам или да допуска трети лица да отстраняват повреди по Оборудване, предоставено от Нераком.

46. Потребителят е длъжен да ползва и съхранява предоставеното му Оборудване с грижата на добър стопанин.

47. Потребителят е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в петдневен срок от прекратяване на Договора за услуги.

48. Потребителят е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в петдневен срок, в случай че на определен етап от действието на Договора за услуги му бъде предоставено ново Оборудване от Нераком за целите на ползване на Услугата.

49. В случай, че предоставено от Доставчика Оборудване бъде повредено, унищожено, изгубено или откраднато, както и в случай, че не върне на Доставчика полученото от последния Оборудване или го върне в неизправно състояние, Потребителят дължи на Доставчика неустойка в размер на продажната цена на Оборудването, посочена в Ценоразписа на Нераком

50. Потребителят е длъжен да не използва Услугата с цел извличане на печалба за себе си или за трети лица.

51. Потребителят е длъжен да не използва Услугата за неразрешени от Доставчика и действащото законодателство дейности и цели, включително, но не само:

51.1. да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи компютърни вируси, програми за отдалечен достъп ("троянски коне"), нежелана поща ("spam") или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи;

51.2. да не използва Услугата за изпращане или получаване на материали с обиден, насилствен или заплашителен характер, или такива които нарушават поверителност, лична неприкосновеност, авторски права и други права на Нераком или трети лица, или такива, изпращането и получаването на които нарушава законовия ред на страната или съдържа призови за извършване на насилствени действия;

51.3. да не извършва действия с цел нерегламентирано получаване на потребителско име и парола на друг клиент, както и тяхното използване;

51.4. да не извършва действия с цел проникване или получаване на информация от друг компютър в рамките на Мрежата без съгласието на собственика и ползвателя на този компютър;

51.5 да не предоставя за ползване на Оборудването на трети лица и/или да извършва действия на разпореждане с Оборудването.

52. Потребителят се задължава да не променя своя IP адрес и/или MAC адрес без изричното съгласие на Нераком.

53. Потребителят се задължава да не използва предоставяната му Услуга на повече от един компютър, освен ако това е изрично предвидено в Договора за услуги.

54. При наличието на вируси, пречещи на нормалното функциониране на Мрежата или предоставянето на Услугите, Потребителят е длъжен да отстрани в най-кратък срок съответния вирус.

55. Потребителят е длъжен при необходимост и при наличието на достатъчно основания и съмнения от страна на Доставчика за наличие на нарушение по този раздел VII, да осигурява достъп на представители на Доставчика до компютъра и до останалата част от Оборудването за осъществяване на проверки относно спазването на задълженията му по тези Общи условия и Договора за услуги.

VIII. ПРАВА НА Нераком

56. Нераком има право да получава в срок всички дължими от Потребителя суми за ползването на Услугата и предоставените други услуги.

57. За целите на изграждането или поддържането на Мрежата Нераком има право временно, за възможно най-кратък срок, да преустановява достъпа на Потребителя до Услугата.

58. Нераком има право самостоятелно или чрез друго лице/ лица да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на Потребителите за ползване на Услугата, с оглед преценка събираемостта на вземанията, както и оценка на Потребители за маркетингови проучвания и за изготвяне на потребителски профили според индивидуалните им интереси. Кредитната оценка включва основно анализ на информация по предходни и настоящи договори с Нераком, плащания, извършени или извършвани по силата на тези договори, както и неспазването на условия и срокове по тези договори.

59. В зависимост от кредитната оценка по предходната точка, Нераком има право:

59.1 да откаже достъп до Услугата;

59.2. да предостави достъп само до част от услугите, предоставяни от Нераком;

59.3. да предостави достъп до Услугата след внасяне на определена от Нераком гаранционна сума.

60. Нераком има право да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни, в случай че абонатът/потребителят е дал съгласието си да получава такива повиквания, съобщения или електронна поща чрез мрежите. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

Нераком може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на абоната/ потребителя, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с абоната/ потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на абоната/ потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

- да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

61. Нераком има право да предоставя събираните, обработвани и съхранявани за целите на предоставяне на Услугата данни на Потребителя на трети лица - администратори или оператори на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни, с цел изготвяне на кредитна оценка и/или събиране на вземания, дължими за ползване на Услугата и/или за целите на предоставяне на Услугата.

62. Нераком може да информира Потребителя по подходящ начин при нарушаване на някоя от разпоредбите на Общите условия, както и в случаите по т. 14 и т.70 от Общите условия.

63. Нераком има право да спира предоставянето на Услугата на Потребител в случай, че същият нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява след отстраняване на нарушението, а в случай, че нарушението не бъде отстранено Нераком има право да прекрати Договора за услуги. Предплатените от потребителите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване.

64. При забава на Потребител, свързана със заплащане на дължимата цена, Нераком има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно с лихва в размер на 10% годишно за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от Потребителя суми.

65. Нераком притежава право на собственост върху Оборудването.

66. Нераком има право да прави промени в технологията на предоставяне на Услугата и да променя обхвата на предоставяните услуги.

67. Нераком или оправомощени лица имат право на достъп след отправяне на искане до Потребителя по подходящ начин до помещенията на Потребителя, в които се ползва Услугата, за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на Услугата. В случай, че Потребителят не осигури необходимия достъп след отправено искане от страна на Нераком, Нераком не носи отговорност за неналичието на Услугата или влошеното ѝ качество.

IX. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА НЕРАКОМ

68. Нераком е длъжен да осигурява качествена Услуга, включително информационни услуги (справки) 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата, в зоните на предоставяне на Услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила и в случаите, предвидени в настоящите Общите условия.

69. Нераком осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от Нераком в най-краткия практически възможен срок, след осигуряване на достъп от Потребителя до адреса на ползване на Услугата.

70. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Мрежата Нераком и/или информационните системи е длъжен да информира предварително Потребителите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по начин, който е максимално достъпен. Информирането на Потребителите се извършва на www.nerasom.bg или по друг подходящ начин.

71. В случай на прекъсване на обслужването от Мрежата за повече от 36 часа поради аварийни ремонти или липса на достъп до интернет от Мрежата, по причини за които Нераком отговаря,

Нераком се задължава да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.

72. Нераком е длъжен да осигури поддръжка на предоставеното на Потребителя Оборудване и да отстранява повредите по него, когато те не се дължат на неправилна употреба или злоумишлени действия от страна на Потребителя или трети лица. Повредите се отстраняват в най-краткия възможен срок от момента на представяне на достъп до Оборудването.

73. В случай, че повреда в Крайно устройство по смисъла на т. 72 води до невъзможност за ползване на Услугата за повече от 5 (пет) календарни дни, Нераком може по своя преценка да предостави резервно Крайно устройство на съответния Потребител или да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на предоставяне на Крайното устройство за отстраняване на повредата.

74. Нераком осигурява безплатно отстраняване на повреди по предоставени на Потребителя Крайни устройства за срока на подписания от Потребителя Договор за услуги. Нераком се освобождава от задължението си за отстраняване на повреди в случаите, когато се установи, че Потребителят е извършил сам или е допуснал трети лица да извършват първоначално свързване към Мрежата или отстраняване на повреди по Крайното устройство или когато повредата се дължи на причини, за които Потребителят отговаря.

74.1. Нераком се задължава да уведомява Потребителите не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

Х. ОТГОВОРНОСТИ

75. Нераком и Потребителите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противно-правно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

76. Нераком не носи отговорност за:

76.1. прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон;

76.2. претенции на трети лица във връзка със съдържанието, до което се предоставя достъп чрез Услугата, както и за претенции на трети лица срещу Потребителя във връзка или по повод ползваната Услуга;

76.3. вреди причинени от инсталирани Крайни устройства или Оборудване от Потребител, които не са предоставени или одобрени от Нераком;

76.4. повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след Крайното устройство на Потребителя;

76.5. точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции, която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка;

76.6. вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата от самия Потребител, както и вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата или отстраняване на повреди в Оборудването, извършени в нарушения на настоящите Общи условия.

77. Потребителят отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на Крайни устройства, които не са предоставени или одобрени от Нераком.

78. Потребителят отговаря за причинените вреди на Нераком, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения Договор за услуги и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите. Потребителят отговаря и за кражба или загуба на предоставено от Нераком Крайно устройство, както и в случаите на повреда, дължаща се на причини, за които Потребителят отговаря.

79. Потребителят отговаря и за всички допълнителни (извънредни) разходи, свързани със събирането на дължимите от него суми, чрез упълномощени трети лица, както и за разходи, направени при посещение на Технически екип, в случаите, когато се установи, че Потребителят е

извършил действия в нарушение на настоящите Общи условия, включително в случаите на отстраняване на повреди в предоставено от Доставчика Крайно или друго Оборудване в противоречие с разпоредбите на Общите условия.

80. Нераком отговаря за причинените на Потребителя вреди, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията си по Общите условия, сключения Договор за услуги и за пропуснати ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

81. Нераком не носи отговорност за съдържанието и информация, до които Потребителят получава достъп чрез Услугата, както и за временното или постоянно прекъсване, или за промени в такова съдържание или информация.

XI. ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ И СПИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО МРЕЖАТА

82а. Сключените договори за Услуга, в които е определен срок за предоставяне на Услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Потребителя относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора, той се преобразува в безсрочен.

82. Действието на Договора за услуги в рамките на първоначалния му срок може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя:

82.1. С 1 (едно) месечно писмено предизвестие до Нераком, след заплащане на всички дължими суми и неустойки за предсрочно прекратяване, освен ако в Договора за услуги не е предвидено друго. В случаите, когато на Потребителя е предоставено крайно устройство за ползване, предизвестие се счита валидно отправено, само ако в последния ден на срока на предизвестие, Потребителят върне съответното крайно устройство в офиса, в който е подал предизвестие или ако едновременно с подаване на предизвестие, абонатът/ потребителят е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.

82.2. С 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до Нераком при неизпълнение от страна на Нераком на съществени задължения по тези Общи условия. За неизпълнение от страна на Нераком на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:

а) нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Договора за услуги, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни, в случай че се дължат на обстоятелства, за които Нераком отговаря изцяло;

б) неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Мрежата и предоставено на Потребителя Крайно устройство.

82.3. без предизвестие, при неспазване на времето за първоначално предоставяне на Услугата, посочено в т.23 от тези Общи условия или Договора за услуги поради причини, за които Нераком отговаря.

83. Нераком има право по своя преценка едностранно да прекрати Договора за услуги или временно да спре достъпа до Мрежата в следните случаи:

83.1. При неизплащане на дължимите суми след изтичане срока за плащане, както и при наличие на просрочени задължения или нарушения по друг договор, сключен с Нераком.

83.2. При невнасяне на изисквана, съгласно тези Общи условия гаранционна сума.

83.3. Когато Потребителят използва технически средства за ползването на Услугата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допуснал да бъдат използвани Оборудването или Мрежата или Услугата за незаконни или неразрешени от тези Общи условия и Договора за услуги цели.

83.4. Когато Потребителят е получил или е направил опит да получи от Нераком или използва Услугата или Оборудване чрез незаконни средства.

83.5. При системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на Потребителя, въпреки изричното му уведомяване от Нераком. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение

означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по Договора за услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

83.6. Когато са налице достатъчно основания да се счита, че Потребителят използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на Нераком.

83.7. При нарушение на т. 37 и т. 38 от тези Общи условия.

83.8. При увреждане на предоставеното на Потребителя Оборудване.

83.9. При нарушение на т. 51 от тези Общи условия.

83.10. В случаите по т. 63 от тези Общи условия.

83.11. При условията на т. 27 от тези Общи условия.

83.12. При нарушение на т. 53 от тези Общи условия от страна на Потребителя;

83.13. В останалите случаи, посочени в тези Общи условия.

83.14. Във всички случаи на едностранно прекратяване на Договора от страна на Нераком по тази т. 83, Потребителят дължи заплащане на всички дължими по Договора суми.

84. Нераком има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Договора за услуги при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите, включени в обхвата ѝ в съответствие с търговската политика на дружеството.

85. Нераком има право да спре достъпа до Услугата, след предварителното уведомяване на Потребителя в подходящ срок и при проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба или сигнал срещу Потребител за извършени неправомерни действия. Достъпът до Услугата се спира до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

XII. ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И МОЛБИ

86. Адресираните до Нераком предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от Нераком не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

87. Подаването на жалба, свързана с оспорване на дължими суми, не освобождава Потребителя от задължението му да заплати цялата сума съгласно издадената фактура. В случай на удовлетворяване на жалбата, оспорваната сума се връща на Потребителя.

88. При спазване на действащите правила за защита на лични данни Нераком поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

XIII. ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЦЕНИ И ЦЕНОВИ ПАКЕТИ И НОВИ УСЛУГИ ПО ДОГОВОРА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА.

89. Потребителите могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяната услуга за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане от интернет страницата на Нераком - www.neracom.bg, както и в магазините на дружеството и/или в търговски обекти на оправомощени съгласно т. 8 от тези Общи условия лица.

XIV. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

90. Персонализирана информация, отнасяща се до Потребителите и съдържаща се в базата данни на Нераком не може да се предоставя на трети лица, освен с изричното съгласие на Потребителя и/или съгласно българските закони.

91. За предоставянето на Услугата Нераком може да събира, обработва, използва и съхранява следните данни на Потребителите:

- 91.1. Данни на Потребителите, необходими за предоставяне на Услугата, за таксуване, за формиране на сметките на Потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност - данни за потреблението и вид на предоставяната Услуга;
- 91.2. Данни необходими за изготвяне на Потребителските сметки, както и за доказване на тяхната достоверност:
- а) данни за Потребителя: за физически лица – трите имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица – личен номер; за юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;
 - б) вид на услуги;
 - в) общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответния период на изготвяне на сметката при периодична сметка;
 - г) стойност на ползваните услуги за съответния период;
 - д) информация, относно избора от Потребителя начин на плащане и извършените и дължимите плащания;
 - е) информация за заявени от Потребителя промени в ползването на Услугата – ограничение за ползване, отпадане на ограничение;
 - ж) други данни за Потребителя при наличие на писмено съгласие от страна на Потребителя, съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни.
- 91.3. Данни за активността – данни, които се обработват в Мрежата за отчитане на предпочитанията на Потребителите.
- 91.4. Нераком съхранява данните по т. 91 за период от 1 (една) година . Данните по т. 91 могат да се предоставят само по реда на действащото законодателство.
92. Предоставянето на Услугата не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето ѝ.
93. Използването и обработката на лични данни, събрани във връзка с предоставянето на Услугата, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на Нераком, или извън регламентирания в раздел XIV ред може да се осъществява само в изрично предвидените в закона случаи. Нераком е длъжен да информира по подходящ начин субектите на данни за факта, че той обработва други лични данни, освен данните, посочени в настоящите Общи условия.
94. Нераком може да съхранява, използва и обработва лични данни, събрани във връзка с предоставянето на Услугата, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на Нераком, само в изрично предвидените от закона случаи.
95. Нераком се задължава да не разкрива и/или разпространява на трети лица лични данни и/или персонифицирана информация, предоставена му по повод изпълнението на Договора за услуги и настоящите Общи условия. Лични данните и/или персонифицирана информация, отнасяща се до Потребителите, съдържаща се в базата данни на Нераком не може да се предоставя на трети лица, освен при наличието на писмено съгласие на Потребителите или когато това произтича по силата на закона.
96. Потребителят се съгласява Нераком да предоставя данни за Потребителя и/или данни необходими за изготвяне на потребителските сметки на свързани лица по смисъла на Търговския закон с оглед предоставяне на Услугата, както и на лица, с които Нераком е сключил договори за техническо осигуряване и поддръжка на Услугата, включително и за целите на изготвяне на потребителските сметки и събиране на дължимите от Потребителите суми.
97. Потребителят дава съгласието си Нераком да събира, съхранява, обработва и предоставя на трети лица - кредитни или други институции, по реда на тези Общи условия и съгласно българското законодателство, лични данни, с цел индивидуално определяне на кредитния лимит, извършване на кредитна оценка и/или събиране на вземания, както и на трети лица, с осигуряване необходимото техническо обслужване.
- 97.1. В случай на нарушение на сигурността на лични данни, което може да повлияе неблагоприятно на лични данни или на неприкосновеността на личния живот на Потребител, Нераком го уведомява своевременно за констатираното нарушение.

Потребителят може да не бъде уведомяван за нарушението, когато Нераком е доказало пред Комисията за защита на личните данни, че е предприело подходящи технологични мерки за защита на сигурността на личните данни, които са обект на нарушението. Такива технологични мерки за защита правят данните неразбираеми за всяко лице, което няма право на достъп до тях.

97.2. При уведомяване на Потребителя по т.97.1. се описват най-малко: естеството на нарушението на сигурността на личните данни на потребителя; точките за контакт, от които може да се получи повече информация; препоръчителни мерки за смекчаване на евентуалните неблагоприятни последици от нарушението на сигурността на личните данни на Потребителя или на физическото лице.

XV. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

98. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на Нераком или друг, предвиден в действащото законодателство ред.

99. Общите условия, както и техните изменения и допълнения влизат в сила в 30 –дневен срок от датата на публикуването им на интернет страницата на Нераком – www.neracom.bg.

100. Промените на Общите условия имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ Договор за услуги с Нераком.

100.1. В срок до един месец от влизането в сила на изменение на Общите условия, направено по инициатива на Нераком, всеки Потребител с действащ Договор за услугата, който не е съгласен с Общите условия, има право да поиска прекратяване на договора си, като попълни писмено предизвестие в магазин на Нераком. Ако в посочения срок Потребител по действащ Договор за услуги не е заявил писмено, че не приема съответните промени на Общите условия, същите се считат за приети.

100.2. Разпоредбата на т. 100.1. не се прилага, когато промените в Общите условия не засягат Услугата, ползвана от Потребителя.

XVI. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

101. Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия се решават чрез непосредствени преговори между тях както и по реда за извън съдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство, включително чрез сключване на извънсъдебно споразумение. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на компетентен държавен орган или да отнесе спора пред компетентния съд в гр. Силистра.

XVII. ЗАМЕСТВАНЕ НА СТРАНА

102. Без предварително писмено съгласие на другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или част от своите права и задължения по тези Общи условия или договора за услуги. Прехвърлянето на права към свързано лице на Нераком по смисъла на Търговския закон, не изисква съгласие на другата Страна.

XVIII. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

103. При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия се прилага българското законодателство.

104. В случай на несъответствие между отделни клаузи в различните документи, съставляващи Договора между Нераком и Потребителя за ползването на услугата, техният приоритет се определя в следната последователност:

- а) анексите / приложенията към Договора;
- б) индивидуалния Договор за услуги;
- в) Общите условия.