

NEXT GENERATION INTERNET

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА „ИНТЕРНЕТ ДОСТЪП“

Договорът на „Ел-Ди 81“ ЕООД, /ЕНДЖИНЕТ/ със седалище и адрес на управление: гр. Бургас, к-с „Славейков“, Бл.12, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 203416511, тел: 0896/483-944; с адрес за контакти гр. Бургас, к-с „Славейков“, Бл.12, e-mail: office@ngnetbg.com с Потребителя за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“, публикувани на уеб страницата на „ЕНДЖИНЕТ“ www.ngnetbg.com , Спецификация на услугата „Интернет достъп“ и ценова листа;
- Заявление-Договор за ползване на Услугата „Интернет достъп“.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“, уреждат условията, при които потребителите сключват Договор с ЕНДЖИНЕТ за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ по оптичен/меден кабел, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга.

Общите условия, както и техните изменения и допълнения се публикуват от ЕНДЖИНЕТ на интернет страницата – www.ngnetbg.com и се представят на видно място в търговските обекти в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила. При изменение на общите условия, не по-късно от един месец преди влизането им в сила „ЕНДЖИНЕТ“ уведомява абоната за измененията по един от следните начини: 1/ електронно писмо (e-mail), изпратено до посочен от абоната адрес на електронна поща ; 2/ кратко текстово съобщение (SMS); 3/Телефонно обаждане от наш служител, на посочен от абоната телефонен номер.

В срок до един месец от влизането в сила на изменение на Общите условия, направено по инициатива на „ЕНДЖИНЕТ“, всеки Абонат с действащ Договор за Услугата, който не е съгласен с Общите условия, има право да поиска прекратяване на договора си, като попълни писмено предизвестие и го изпрати на ел. поща на ЕНДЖИНЕТ. Ако в посочения срок Абонат по действащ Договор за услуги не е заявил писмено, че не приема съответните промени на Общите условия, същите се считат за приети.

Параметрите на услугите, предоставяни от „ЕНДЖИНЕТ“, както и техните условия за ползване и цени, ценови пакети или тарифи са описани в спецификация на услугите и ценова листа, публикувана в интернет страницата – www.ngnetbg.com, както и на видно място в търговските обекти.

Раздел I

Услуги, предоставяни от „ЕНДЖИНЕТ“

1. Достъп до Българското и Международното интернет пространство за компютърни устройства, собственост на Потребителя.
2. Електронни пощенски (e-mail) услуги за Потребителя.
3. Потребителят може да закупи от „ЕНДЖИНЕТ“ крайни устройства (кабелни модеми, приемници и други) по пазарни цени. За всички продадени устройства е осигурен 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.
4. Потребителят може да ползва крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица. За тяхната настройка ще бъде изискана съответната такса.

Раздел II

Заявяване на услуга и свързване към мрежата на „ЕНДЖИНЕТ“

1. Заявяване

Заявяването на услугата става по телефона. След което техник на „ЕНДЖИНЕТ“ проверява на място дали е възможно Потребителят да бъде свързан. Срок за инсталиране

1.1. Срокът за инсталиране на Услугата е 5 (пет) работни дни от датата на подадената заявка.

1.2. При инсталиране на Интернет услугата се подписва констативен протокол, удостоверяващ: - началото на ползване на услугата, - съгласието на Потребителя с монтажните дейности от страна на техниците, - съгласие от страна на Потребителя, че умее да борава с предоставената техника.

2. Инсталиране на Услугата

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

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

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

2.2. Предварителни задължения на Потребителя

2.2.1. Предоставяне на информация

Потребителят предоставя на „ЕНДЖИНЕТ“ достоверна информация и документ за самоличност, както и други необходими документи преди подписването на Договора за ползване на Услугата.

2.2.2.С попълване на Договора и свързаните с него документи, Потребителят се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия на заявения адрес за предоставянето ѝ.

2.3.Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.3.1.Потребителят подписва Констативен протокол за инсталиране на Услугата на адреса, където ще бъде инсталирана услугата „Интернет достъп“.

2.3.2.Потребителят е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

3. Ограничения при ползването на Услугата

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

Раздел III

Срок на Договора и влизане в сила

1. Договорът между Потребителя и „ЕНДЖИНЕТ“ за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ влиза в сила от датата на подписване на му.

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

1.2.Потребителят се задължава да използва и заплаща Услугата „Интернет достъп“, в зависимост от избраната с Договора за ползване на Услугата „Интернет достъп“ опция - срочен договор за избрания от „ПОТРЕБИТЕЛЯ“ период или безсрочен договор, считано от датата на подписване на Констативния протокол.

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

1.4. В случай, че Потребителят желае да прекрати Договора по-рано, от срокът за който е подписан, това става в законовия срок, съответно:

-при подписан двугодишен Договор, срокът за прекратяване е три месеца, като Потребителят информира писмено „ЕНДЖИНЕТ“ за намерението си да прекрати Договора. Съответно заплаща законовата неустойка от три месечни такси.

- при подписан едногодишен Договор, срокът за прекратяване е два месеца, като Потребителят информира писмено „ЕНДЖИНЕТ“ за намерението си да прекрати Договора. Съответно заплаща законовата неустойка от две месечни такси.

-при безсрочен Договор, срокът за прекратяване е един месец, като Потребителят информира писмено „ЕНДЖИНЕТ“ за намерението си да прекрати Договора. Съответно заплаща законовата неустойка от една месечна такса.

Раздел IV

Необходимо техническо оборудване

За да използва Услугата, при Потребителят се поставя устройство ONU. В случай, че Потребителят е закупил допълнително устройство от „ЕНДЖИНЕТ“ за безжичен достъп и желае да му се направят техническите настройки, трябва да осигури електрическо захранване за устройството.

Ако Потребителят вече е закупил устройство за безжичен достъп, то се настройва от техник на „ЕНДЖИНЕТ“, срещу което Потребителят заплаща необходимата сума, описана в Приложение 1 на Договора.

Раздел V

Права и задължения на страните след инсталиране на Услугата

1. Права и задължения на „ЕНДЖИНЕТ“

1.1. Права на „ЕНДЖИНЕТ“

- „ЕНДЖИНЕТ“ има право да получава от Потребителя уговорените такси за предоставяната услуга в сроковете.
- Ако Потребителят забави плащането на услугата в предвидения срок, „ЕНДЖИНЕТ“ има право на неустойки с размер на законната лихва за времето на забавянето, като продължава да доставя и поддържа услугата, както и незабавното прекратяване на услугата до пълното заплащане на дължимите суми от страна на Потребителя.
- „ЕНДЖИНЕТ“ има право да дава необходимите инструкции на Потребителя за правилно използване на услугата;
- „ЕНДЖИНЕТ“ има право на достъп до имота на Клиента с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на крайните устройства и/или други съоръжения, необходими за предоставяне на услугата;

1.2. Задължения на „ЕНДЖИНЕТ“

- Да осигури първоначалното конфигуриране на минималното необходимо на Потребителя оборудване, за правилното функциониране на услугата.
- Да осигурява услугата 24 часа в денонощието.
- Да полага всички усилия за развитието на своята опорна мрежа в следните направления:
 - Подобряване способността за бързо възстановяване, в случай на срыв в работата на мрежата;
 - Подобряване възможностите за пренос на данни през нея.
(Подобренията не могат да служат като основание за изменение на цената на услугата.)
- Да отстрани възникнала авария след подаден сигнал по ел.поща или телефон до три работни дни.
!!! Вътрешната мрежа на крайните клиенти не влиза в обхвата на задълженията на „ЕНДЖИНЕТ“. При необходимост от поддръжката ѝ, се заплаща допълнителна такса.

2. Права и задължения на Потребителя.

2.1. Права на Потребителя

-**Потребителят** има право да получава услугата с качество и технически параметри, съгласно уговореното в този договор и неговите приложения;

-**Потребителят** има право да уведомява „ЕНДЖИНЕТ“ за проблеми, свързани с използването на услугата;

-**Потребителят** има право да изисква информация относно услугата, предоставяна от Доставчика;

2.2. Задължения на Потребителя

- **Потребителят** е длъжен да предостави условия за работа на специалистите на Доставчика по настройката на оборудването /когато е необходимо/.

- **Потребителят** е длъжен по всяко време докато тече срока на този договор да се придържа към правилата за правилно използване на мрежата на Доставчика.

- **Потребителят** е длъжен да не прави каквито и да било промени в настройките на комуникационното оборудване, което той използва за осъществяване на услугата, преди това да е съгласувано и одобрено от техническия персонал на Доставчика.

- **Потребителят** е длъжен да осигури лице за контакт за техническа поддръжка 7/24/365 за подпомагане разрешаването на възникнали технически проблеми, свързани с изпълнението на този Договор.

- **Потребителят** е длъжен да заплаща уговорените такси за предоставяната услуга в сроковете, определени в Чл.3 на този договор.

- **Потребителят** се задължава да поддържа в изправност своята вътрешна ЛАН мрежа. При невъзможност за такава поддръжка, Клиентът има право да се обърне към Доставчика срещу допълнително заплащане.

Раздел VI

Заплащане на услугата „Интернет достъп“

1. Начална дата за заплащане на услугата

Начална дата за заплащане на услугата е датата на подписване на констативния протокол по , което предполага, че Потребителят приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

2. Цените, които Потребителят дължи са:

2.1.1. Месечен абонамент - първата такса се заплаща при сключване на Договора, всяка следваща такса се заплаща до изтичане на платения период. Цените на услугите са посочени в Приложение 1 към Договора между Потребителя и „ЕНДЖИНЕТ“.

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

2.2. Неплащане

В случай, че Потребителят не е платил за Услугата след определената за плащане дата, „ЕНДЖИНЕТ“ ще спре да предоставя Услугата на Потребителя, без да го уведомява за това. При

не плащане от страна на Потребителя , в посочените срокове, „ЕНДЖИНЕТ“ има право да спре предоставянето на услугата до издължаване на задълженията от страна на Потребителя. При спиране поради неплащане, „ЕНДЖИНЕТ“ не дължи неустойка за времето, в което Потребителят не ползва услугата.

2.3. Промяна на ползваната Услуга „Интернет достъп“

Освен, когато индивидуален договор предвижда различен ред, потребители, които желаят да преминат от един „Интернет достъп“ към друг, могат да го направят по всяко време на договора, като „ЕНДЖИНЕТ“ има право да прекрати текущия договор на потребителя и да му предложи нов договор за същия период като предходния, като периода на новия договор започва да тече от датата на извършваната промяна.

2.3.1. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

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

В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати неустойките описани в Раздел III, т .1.4..

3. Прекратяване на Договора

3.1. Предизвестие за прекратяване на Договора

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

В случай, че Потребителят прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните минимален срок , Потребителят заплаща на „ЕНДЖИНЕТ“ неустойка, чиито размер е описан в Раздел III, т .1.4..

3.2. Връщане на оборудването

Всички допълнителни устройства/оборудване за ползване на услугата, които не са закупени от Потребителя, при прекратяване на договора се връщат на доставчика в работещ вид. Ако устройствата са повредени и неизползваеми, Потребителят е длъжен да заплати тяхната стойност по пазарни цени.

3.3. Отговорност за неизпълнение

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

4. Прекратяване на Договора преди изтичане на изчисления със Заявлението-Договор срок на ползване ще се разреши само при следните обстоятелства:

- 4.1.1. При взаимно съгласие на двете страни;
 - 4.1.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;
 - 4.1.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;
 - 4.1.4. При смърт или поставяне под запрещение на Потребителя;
 - 4.1.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;
 - 4.1.6. Едностранно, без предизвестие от страна на „ЕНДЖИНЕТ“, в случай, че Потребителя не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;
 - 4.1.7. Едностранно, с писмено уведомление от страна на „ЕНДЖИНЕТ“, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. „ЕНДЖИНЕТ“ ще уведоми Потребителя за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;
 - 4.1.8. Едностранно от страна на Потребителя, в случай на системно неизпълнение на задължението на „ЕНДЖИНЕТ“ да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 5.2. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от пет пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.
5. Процедури за разглеждане и произнасяне по жалби, молби и предложения на крайните потребители, както и начини за извънсъдебно разрешаване на спорове във връзка с договора.

Адресираните до „ЕНДЖИНЕТ“ предложения, жалби и молби от страна на крайните потребители се разглеждат и разрешават в срок, не по-дълъг от един месец от датата на постъпването им, като потребителя се уведомява за резултата от входираните предложения, жалби или молби.

6. Общи положения

С приемане на настоящите Общи условия, Потребителят се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). С приемане на тези Общи условия Потребителят се счита за информиран, че „ЕНДЖИНЕТ“ може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на Услугата „Интернет достъп“. „ЕНДЖИНЕТ“ се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност. Само с изрично изразеното в индивидуалния договор писмено съгласие на потребителя, последният може да предостави личните си данни и да даде съгласие, „ЕНДЖИНЕТ“ да ги предоставя на агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на „ЕНДЖИНЕТ“, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на Потребителя, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на „ЕНДЖИНЕТ“, включително с цел събиране на неизплатени задължения

по договора. „ЕНДЖИНЕТ" не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка.

За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп" въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

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

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

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

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп" са изготвени от „ЕНДЖИНЕТ ЕООД, със седалище и адрес на управление: гр. Бургас, к-с.„Славейков", бл.12, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 203416511.