

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на "ВАРНА ЛАН" ООД, предприятие, осъществяващо обществени електронни съобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни по предоставяне на широколентов достъп до Интернет и IPTV.

Раздел I.

Предмет и общи положения

1. Общите условия уреждат взаимоотношенията между "ВАРНА ЛАН" ООД, със седалище и адрес на управление гр. Варна ул. „Пейо Яворов“ 11 офис партер, ЕИК 103792950, телефон (052) 970 - 970, адрес на Интернет страница: www.varnalane.com, електронен пощенски адрес: office@varnalane.com, наричано по-долу ВАРНА ЛАН и крайните потребители, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ относно условията и реда за предоставяне на услуги за широколентов достъп до Интернет и пренос и разпространение на радио- и телевизионни програми, посредством IP протокол (IPTV) на територията на Република България след подадено уведомление до Комисията за регулиране на съобщенията, чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни наричана по-нататък „МРЕЖАТА“. Настоящите Общи условия за предоставяне на обществени електронни съобщения са допълнени и изменени на 31.10.2019г.
2. Общите условия са задължителни за ВАРНА ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях.
3. Общите условия влизат в действие след уведомяване на Комисията за регулиране на съобщенията и публикуването им на страницата на ВАРНА ЛАН в Интернет.
4. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически или юридически лица, които ползват или са заявили желание да ползват, предоставяните услуги, без да предоставят електронни съобщителни мрежи и/или услуги чрез тях, сключили са писмен договор с ВАРНА ЛАН и са приели настоящите Общи условия.

Раздел II.

Услуги, предоставяни от ВАРНА ЛАН чрез МРЕЖАТА и необходимо техническо оборудване

5. ВАРНА ЛАН предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възмездно и в условията на трайни отношения чрез МРЕЖАТА услуги както следва:
 - 5.1 Широколентов достъп до Интернет - услуга за пренос на данни, състояща се в осигуряване на некомутируема връзка между МРЕЖАТА на ВАРНА ЛАН и точка за достъп на ПОТРЕБИТЕЛЯ и транспортиране на IP пакети на територията на Република България, както и осигуряване на достъп до световната Интернет мрежа.
 - 5.2 Интерактивна цифрова телевизия (IPTV) представлява разпространение на пакети от радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията посредством IP протокол, чрез използване на широколентова мрежа за осигуряване на достъп до Интернет и пренос на данни, посредством декодиращо крайно устройство – Set Top Box (STB), инсталирано към телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Управлението на услугата IPTV се извършва от ПОТРЕБИТЕЛЯ посредством телевизионен и информационен портал (Портала), визуализиран на екрана на телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Порталът се състои от страници и менюта, които се визуализират и предоставят допълнителна информация за услугата IPTV.
 - 5.2.1 Разпространение на цифрови пакети от радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), чрез услугата IPTV, като основен пакет програми, предоставяни в кодиран вид до приемателното устройство (Set-top-box), свързано към телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ ;

5.2.2. Разпространение на пакети от радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), чрез услугата IPTV като ограничен пакет програми, предоставяни в кодиран вид до приемателното устройство (Set-top-box) свързано към телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Част от програмите могат да бъдат допълнително кодирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление;

5.2.3. Разпространение на пакети от радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), чрез услугата IPTV като допълнителен пакет програми, предоставяни в кодиран вид до приемателното устройство (Set-top-box), свързано към телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

5.2.4. Видео по поръчка – интерактивна услуга предоставяна чрез услугата IPTV, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават в определен от тях час изрично заявени от тях програми, филми или предавания посредством приемателно устройство (Set-top-box), свързано към телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.2.5. Плати, за да гледаш (pay-per-view/PPV) - интерактивна услуга предоставяна чрез услугата IPTV, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават достъп до изрично заявени от тях програми, филми или предавания от програмната схема на съответната телевизионна програма или плей-листа посредством приемателното устройство (Set-top-box), свързано към телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

5.2.6. Електронен ТВ справочник (EPG- Electronic Programming Guide) – интерактивна услуга за преглед на предаванията на всеки ТВ канал предоставяна чрез услугата IPTV;

5.2.7. Персонално записващо устройство (PVR) – интерактивна услуга предоставяна чрез услугата IPTV, позволяваща запис на предавания от програмната схема чрез заявяване посредством услугата EPG и гледане в удобно време;

5.2.8. Временна ТВ пауза - (Time Shifted TV) - интерактивна услуга предоставяна чрез услугата IPTV, позволяваща задаване на пауза за предавания по ТВ канали, в резултат на което се измества гледането на определени предавания спрямо зададено време.

6. Услугите, посочени в т.5.1, т.5.2.1, т.5.2.2 се наричат „основни услуги“

7. Услугите, посочени в т.5.2.3., т.5.2.4., т.5.2.5, т.5.2.6, т.5.2.7, т.5.2.8 се наричат „допълнителни услуги“.

8. При сключване на договор с ВАРНА ЛАН, ПОТРЕБИТЕЛЯ има възможност да избере един от следните варианти:

8.1. Да му бъде предоставена само една от основните услуги;

8.2. Да му бъдат предоставени пакети от услуга, включващи поне една основна услуга и допълнителни услуги по негов избор.

9. В случаите, когато ВАРНА ЛАН не предоставя услугите по т.5. със собствени средства, ВАРНА ЛАН сключва договори със съответните фирми - доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като гарантира за качеството на предоставяните услуги.

10. В случаите, когато ВАРНА ЛАН предоставя услугите Широколентов достъп до Интернет и IPTV, използването на услугата IPTV влияе върху качеството на услугата Широколентов достъп до Интернет както следва:

10.1. Използва част от скоростта за достъп до Интернет - между 2Mbps и 6Mbps за всеки гледан ТВ канал със стандартна разделителна способност (SD) и между 10Mbps и 14Mbps за всеки гледан ТВ канал с висока разделителна способност (HD) , когато ПОТРЕБИТЕЛЯ е избрал да използва Интернет услуга със скорост, която е максимална за интерфейса на устройството с което е свързан към мрежата на ВАРНА ЛАН (примерно Интернет услуга 100Mbps, когато клиента е свързан с устройство към мрежата на ВАРНАЛАН което не поддържа по-висока скорост.).

10.1. НЕ използва част от скоростта за достъп до Интернет, когато ПОТРЕБИТЕЛЯ е избрал да използва Интернет услуга със скорост, която е НЕ е максимална за интерфейса с който е свързан (примерно Интернет услуга 65Mbps, когато клиента е свързан с устройство към мрежата на ВАРНАЛАН със скорост от 100Mbps.)..

11. Когато ВАРНА ЛАН обяви, че има възможност да продава на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ крайни устройства, те могат да закупят от ВАРНА ЛАН тези крайни устройства по цени, определени в ценовата листа на ВАРНА ЛАН, като за всяко продадено устройство ВАРНА ЛАН осигурява 12 /дванадесет/ месечен гаранционен срок, както и след гаранционно обслужване.

11.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не могат да ползват услугата IPTV с крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица поради спецификата на кодиращата система и контрола на достъп до пакетите от радио- и телевизионни програми.

11.2. ВАРНА ЛАН продава и/ или предоставя, и/ или отдава под наем за ползване крайни устройства за срока на действие на договора.

11.3 Всички предоставени и/ или отдадени под наем за ползване крайни устройства остават собственост на ВАРНА ЛАН.

11.4 Предоставянето от страна на ВАРНА ЛАН на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство, неговият вид, технически спецификации, цена и други идентификационни данни, както и инсталирането му и провеждането на обучение за работа с него от служителите на ВАРНА ЛАН, се отразяват в „протокол за инсталация“ по т.11.1 по-долу, подписан от ВАРНА ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛЯ. След подписването му протоколът за инсталация, става неразделна част от договора между ВАРНА ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

11.5 В случай, че предоставено от ВАРНА ЛАН устройство бъде заменено с друго такова, независимо от причината за това, между ВАРНА ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛЯ се подписва приемо-предавателен протокол, в който се отразява извършената промяна, като се описва подробно както замененото, така и новото устройство със съответните му идентификационни данни, включително цена.

12. ВАРНА ЛАН се задължава да осъществи първоначалното включване на ПОТРЕБИТЕЛЯ към МРЕЖАТА и да активира услугата не по-късно от 15 дни от подписване на договора между тях, но не по-рано от плащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на еднократната такса за свързване към МРЕЖАТА и първата месечна такса, освен ако в договора между страните не е уговорено друго. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури на служителите на ВАРНА ЛАН достъп до съответните помещения. За активирането на услугите по предоставяне на широколентов достъп до Интернет ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да разполага с функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, необходимо за свързването към Интернет, а за услугата IPTV – с функциониращ телевизионен приемник.

12.1 Съответствието на качеството и количеството на предоставяна на конкретен ПОТРЕБИТЕЛ услуга с параметрите за качеството ѝ, определени в Ценовата листа на ВАРНА ЛАН, се удостоверява с подписване на Протокол за инсталация в момента на активиране на услугата.

12.2 В протоколът за инсталация по предходната точка се определят крайните устройства и техническите изисквания, определени от страните, като най-подходящи с оглед ползване на предоставяната от ВАРНА ЛАН услуга след направени съответни измервания на трасето.

12.3 Счита се, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е съгласен с условията и качеството на предоставяната услуга и е започнал да ползва услугата след подписване на Протокола за инсталация по предходните точки.

13. Необходимо техническо оборудване

13.1. Компютърно и комуникационно оборудване;

13.2. Рутер;

13.3. Приемателно устройство;

13.4. Телевизионен приемник;

РАЗДЕЛ III.

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

13. Договорът между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ВАРНА ЛАН за предоставяне на УСЛУГАТА влиза в сила от датата на подписване на Протокол за инсталация.

14. В договора се посочват идентификационни данни на ВАРНА ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за предоставяне на услугите, финансови условия, адреси за кореспонденция, включително електронна поща, телефон за контакти, условията за продължаване и прекратяване на договора и други.

15. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

15.1 Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на

действието му.

15.2. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

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

РАЗДЕЛ IV.

Права на ВАРНА ЛАН

16. ВАРНА ЛАН има право:

16.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронни съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия.

16.2. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми в сроковете, определени в тези Общи условия за предоставените услуги.

16.3. Да дава писмени или аудио-визуални указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства.

16.4. Да продаде, предостави или отдаде под наем за ползване за срока на действие на договора, крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва или организира поддръжка и ремонти на тези крайни устройства съгласно тези Общи условия;

16.5. Да преустанови незабавно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на възнаграждението по т. 38.2 най-късно до края на последния ден на предплатения месец. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на преустановените услуги след изплащане на задълженията си.

16.6. Да преустанови незабавно предоставянето на услугите и изключи ПОТРЕБИТЕЛЯ от Мрежата, както и да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по т.26.3., т.26.4., т.26.5. след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява в присъствие на технически екип на ВАРНА ЛАН.

16.7. Да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия.

16.8. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА.

16.9. На достъп до имота на ПОТРЕБИТЕЛ в предварително уточнено време с цел изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА.

16.10. Да откаже достъп до МРЕЖАТА на ПОТРЕБИТЕЛ, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор.

16.11. Да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава несъгласувано услуги.

16.12. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ВАРНА ЛАН има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без да носи отговорност спрямо тях.

16.13 По всяко време, без необходимост от съгласуване или предварително уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ, да променя техника, конфигурации, доставчици и маршрути, технически характеристики и условия във връзка с предоставянето на услугите по договора, доколкото това е необходимо за поддръжане предоставянето на услугите и подобряване на тяхното качество.

16.14. Да променя едностранно и при спазване на изискванията на тези Общи условия параметрите и/ или цените на предоставяните услуги и пакети от услуги, както и да променя броя програми, включени в съответния пакет при предоставяне на услугата IPTV, описани в Ценовата листа, доколкото това е наложено от търговската политика на ВАРНА ЛАН, изменения в приложимото законодателство, акт на държавен орган и/ или на изпълнение на задължение по изменение, и/ или прекратяване на сключен с трето лице договор, касаещ предоставянето на някоя или всички от услугите.

16.15. Да въвежда по своя преценка временно/докато трае необходимостта (за времето на атаката и разумен кратък интервал след нея с цел предпазване от повторна атака) да блокират/ограничават портове и протоколи, в случаи на:

- 16.15.1. кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик към определен краен потребител на определени портове и протоколи от трети страни, свързани към мрежата (други клиенти) или извън мрежата на доставчика;
- 16.15.2. кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик от определен краен потребител (с или без негово знание) или негови устройства към мрежата на доставчика и/или трети страни, както свързани към мрежата (други крайни потребители), така и извън мрежата на доставчика;
- 16.15.3. кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик генериран към определен краен потребител, мрежата на доставчика и/или трети страни, поради некоректно поведение/бъг и/или съзнателно и зловредно компрометиране и използване на уязвимости в устройства предоставени от доставчика на крайния потребител в рамките на услугата.
- 16.16. да прилага мерки за запазване на целостта и сигурността на мрежата по член 3, пар. 3, ал. 3, б. „б“ от Регламента, когато е налице:
- 16.16.1. задръстване на мрежови компоненти или крайни устройства, с трафик към тях с цел дестабилизация (напр. посегателство Отказ на услуга (DoS));
- 16.16.2. смяна на IP адрес на компютър в мрежата с цел прикриване на идентичността му (спуфинг), прикриване на мрежови устройства или позволяване на неразрешена комуникация;
- 16.16.3. хакерски атаки срещу компоненти на мрежата или крайното оборудване;
- 16.16.4. разпространение на зловреден софтуер, вируси и др.
- 16.16.5. мерки които се прилагат за управление на трафика блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
- 16.16.5.1 блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
- 16.16.5.2 блокиране на IP адреси/услуги за достъп до Интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
- 16.16.5.3. блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
- 16.16.5.4. блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.
- 16.17. Да блокира достъпа до Интернет страници, чрез които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта (определени с решение на Комисията по хазарта) при изпълнение на разпореждания на Председателя на Софийския районен съд. Да блокира достъпа до Интернет страници след съдебно разпореждане по чл. 281 от Закона за пазарите на финансови инструменти и чл. 32 от Закона за противодействие на тероризма.
- 16.18. да прилага мерки за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата.
- 16.18.1. предстоящо претоварване на мрежата - представлява прогнозирано претоварване, което въпреки взетите превантивни мерки е неизбежно.
- 16.18.2. извънредно претоварване на мрежата - претоварване, вследствие на настъпване на непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер като техническа неизправност в мрежата - прекъснат кабел, дефектирало инфраструктурно устройство и др., при което се използват резервни ресурси с ограничен капацитет.
- 16.18.3. временно претоварване на мрежата - претоварване при обществени събития (концерти, митинги и други събирания на множество хора на обществено място).
- 16.19. Да прилага всяко от ограниченията по т. 16.15 без изрично да уведомява за това ПОТРЕБИТЕЛЯ. Прилагането на ограниченията зависи от текущо влияещите на нормалната работа на МРЕЖАТА фактори, като наличие на нови вируси, аномални генератори на трафик и др.
- 16.20. Писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име.
- 16.21. Да ползва електронни съобщителни мрежи, собственост на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/ или услуги, за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия.

16.22. Да предлага УСЛУГИТЕ, описани в тези Общи условия по отделно или пакетно с други услуги предоставяни от ВАРНА ЛАН, както и пакетно с услуги на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/ или услуги, с които ВАРНА ЛАН има сключени договори.

16.23. Да прави отстъпка от цената на електронни съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които имат сключени договори за услуги с други предприятия, с които ВАРНА ЛАН има сключени договори за търговска дейност.

16.24. Да изисква издаване на запис на заповед за обезпечаване вземанията в случай, че предоставя оборудване на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ V.

Задължения на ВАРНА ЛАН

17. ВАРНА ЛАН се задължава:

17.1. Да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА и да предоставя електронни съобщителни услуги чрез нея в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за качество на сигналите за изображение и звук, електромагнитна съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:

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

б) да използва устройства само по предназначението и начина, определен от производителя;

в) да използва само технически изправни устройства;

г) да не изменя техническите характеристики на използваните устройства;

д) да изгражда, поддържа и използва всички технически системи по такъв начин, че и при нормална работа и в условията на неизправност, да не създават никаква опасност за лицата, работещи с тях и населението.

17.2. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата.

17.3. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за прекъсване и влошено качество на предоставяните услуги при извършване на профилактика, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугите в срок от 24 часа преди ефективното им прекъсване на страницата си в Интернет.

17.4. Предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения по телефона най-малко 24 часа преди искания достъп. Предварително уведомяване не е необходимо, ако съдействието на ВАРНА ЛАН е поискано от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

17.5. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, с изключение на случаите, в които я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи.

17.6. Да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т.11 от тези Общи условия.

17.7. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини (природни бедствия, бури, проблеми в електрозахранването, откраднати кабели и др.) и да привежда МРЕЖАТА в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините.

17.8. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 (седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/ или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛ или от установяването ѝ от страна на ВАРНА ЛАН.

17.9. Да оповести адрес и/ или телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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.

- 17.10. Да осигурява 24-часова телефонна поддръжка на услугите посредством дежурни оператори.
- 17.11. Да уведомява писмено или аудио-визуално във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната.
- 17.12. Да предоставя на оповестените телефони и Интернет страницата си информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги, за цени и ценови пакети, нови услуги и др.
- 17.13. Да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ при спазване на условията и сроковете, предвидени в тези Общи условия;
- 17.14. Да преустановява временно предоставянето на услуги по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при спазване изискванията на т.24.6. и т.26.23 от настоящите Общи условия.
- 17.15. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им.
- 17.16. Да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и предприетите действия след разглеждането им, за срок от 12 месеца при спазване на действащите правила за защита на личните данни.
- 17.17. Да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV. от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).
- 17.18. Да възстанови на ПОТРЕБИТЕЛЯ надвзети суми за предоставяни услуги и суми по уважени рекламации заедно със законната лихва.
- 17.19. Да не предава заблуждаващи знаци и/ или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.
- 17.20. Да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копие от тези Общи условия във всеки свой офис.

РАЗДЕЛ VI.

Отговорност на ВАРНА ЛАН

18. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които, ПОТРЕБИТЕЛЯТ след уведомяване по т.17.8 не е могъл да ползва услугите повече от 2 (два) дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни.
19. ВАРНА ЛАН приспада съответната сума от стойността на месечната такса за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т.17.9 от тези Общи условия.
20. ВАРНА ЛАН няма задължение да следи за всеки отделен случай по т.19, без да има искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
21. ВАРНА ЛАН не гарантира пренос на IP пакетите от и до информационни ресурси и връзки, доколкото съществуват локални проблеми с тези ресурси и връзки или съществуват особени права за достъп до такива ресурси, както и от и до заделения интерфейс на своя рутер, от и до точката за достъп на ПОТРЕБИТЕЛЯ, доколкото собствеността на електронната съобщителна мрежа (преносната среда) може да принадлежи на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/ или услуги (в т.ч. БТК и др.) и качеството и параметрите им са извън контрола на ВАРНА ЛАН. ВАРНА ЛАН не гарантира пренос на IP пакетите и доколкото могат да възникнат проблеми поради честотни смущения, електромагнитна пренаситеност или друго физическо въздействие.
22. При всички случаи ВАРНА ЛАН не носи отговорност за непредоставянето на услугите или предоставянето им с влошено качество вследствие на:
- 22.1 Извършвани тестове от страна на ВАРНА ЛАН с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяните услуги. За всички планирани тестове ВАРНА ЛАН уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за датата, часа и планираната продължителност на теста

в срок от 24 часа преди неговото провеждане;

22.2. Не изпълняване паричните или други свои задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯТ по договора с ВАРНА ЛАН;

22.3. Използване на технически съоръжения и/ или крайни устройства от ПОТРЕБИТЕЛЯТ, различни от тези, които страните са определили като най-подходящи с оглед резултатите от направените измервания на трасето при подписване на Протокола за инсталация.

22.4. Неспазване на техническите указания на ВАРНА ЛАН за ползване на услугите от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯТ;

22.5. Повреда или при неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудване или съоръжения, осигурени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

22.6. Действия и/ или бездействия на трети лица и според обстоятелствата разумно може да се приеме, че действията и/ или бездействията на тези трети лица са извън контрола на ВАРНА ЛАН;

22.7. Неработоспособност на глобалната Интернет мрежа или на мрежи извън контрола на ВАРНА ЛАН, повреди в преносната среда, включително техническа неизправност или други проблеми в електронната съобщителна мрежа на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/ или услуги, които мрежи и/ или услуги се ползват от ВАРНА ЛАН за предоставяне на услугите, предмет на тези Общи условия, неблагоприятни атмосферни условия и други;

22.8. Неработоспособност на мрежата, преносната среда или оборудване между ВАРНА ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е по вина на ВАРНА ЛАН;

22.9. Дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯТ възнаграждения към предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/ или услуги, или други дружества във връзка с изграждането и поддръжката на преносната среда;

22.11. Неспособност на ПОТРЕБИТЕЛ да установи връзка с МРЕЖАТА, освен ако причината е в отговорностите на ВАРНА ЛАН, които са изрично посочени в тези Общи условия.

22.16. Свръхпотребление от ПОТРЕБИТЕЛЯТ – постоянно натоварване на преносната среда между ВАРНА ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛЯ над 50% (петдесет процента) от възможното натоварване;

22.17. Настъпване на форсмажорни обстоятелства. Същите се доказват пред ответната страна с удостоверение, издадено от съответния компетентен държавен орган или със сертификат за форсмажор, издаден от БТПП. В случай, че форсмажорното събитие продължи повече от 30 (тридесет) последователни дни и няма признаци за скорошното му преустановяване, всяка от страните може да прекрати за в бъдеще договора за услуги.

23. При всички случаи ВАРНА ЛАН не носи отговорност за:

23.1. Пряко или косвено причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ вреди от използвани от последния информационни ресурси или софтуер и преки или косвени действия на трети лица спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ.

23.2. Съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез МРЕЖАТА информация.

23.3. Сигурността на предаваната чрез използването на услугите информация, както и в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи и на други лични данни.

23.4. Неправилното използване на крайните устройства от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

23.5. Качеството на услугите, ако причината не е в МРЕЖАТА или предоставените устройства.

24. Всяко краткотрайно или временно отклонение от договореното качество за достъп до Интернет не може да се счита за несъответствие на получаваната услуга, респективно на индивидуалния договор.

24.1. краткотрайно отклонение е период от време до 1 ден в рамките на един отчетен период;

24.2. временно отклонение е период от време до 3 последователни дни в рамките на един отчетен период.

25. ВАРНА ЛАН носи отговорност, когато е налице неизпълнение на индивидуалния договор от страна на ВАРНА ЛАН за достъп до Интернет за всеки случай, когато услугата липсва или качеството (скоростта) на услугата е значително и непрекъснато или редовно повтарящо се по-ниско от договореното, за всеки пакет и всеки вид достъп.

25.1. Значително и непрекъснато отклонение е отклонение, което продължава до 2 последователни седмици в рамките на един отчетен период.

25.2. Редовно повтарящо се отклонение е повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период.

РАЗДЕЛ VII.

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

24. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право:

24.1 Да изискват сключване на договор за ползване на електронни съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия.

24.2. Да получават една или няколко от услугите, предмет на настоящите Общи условия, с качество и технически параметри, съгласно ценовата листа на ВАРНА ЛАН, неразделна част от тези Общи условия, договора, подписан между страните и приложенията към него.

24.3. Да уведомяват ВАРНА ЛАН за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт.

24.4. Да искат и получават информация и справки по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ВАРНА ЛАН.

24.5. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срок съгласно тези Общи условия.

24.6. Да прекратят ползването на услуги по свое желание, след плащането на всички дължими суми и изтичане на минималния срок на договора за ползване на услугите.

24.7 Да искат съдействие от служители на ВАРНА ЛАН и да ги информират за всякакви технически проблеми, възникнали във връзка с ползване на предоставяните услуги.

24.8. Да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ВАРНА ЛАН.

25. Да получат обезщетение при виновно неизпълнение на задълженията по тези Общи условия от страна на ВАРНА ЛАН. Отговорността на ВАРНА ЛАН се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ VIII.

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

26. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

26.1 В предварително съгласувано с ВАРНА ЛАН време да осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА.

26.2. Да не извършват промени в МРЕЖАТА и предоставеното им от ВАРНА ЛАН оборудване.

26.3. Да ползват услугите в съответствие със законодателството на Република България, приложимото право, нормите на морала и Интернет етиката, като не извършват и не допускат лица или организации, на които са осигурили достъп до мрежите си, да извършват неправомерни действия.

26.4. Да предоставят на ВАРНА ЛАН или на съответните държавни органи информацията по предходната точка, когато се налага идентифициране на лица, извършили неправомерни действия.

26.5. Да оказват необходимото съдействие на служители на ВАРНА ЛАН при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по предходната точка. Контролът се осъществява от упълномощени от ВАРНА ЛАН лица.

26.6. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ВАРНА ЛАН за правилно ползване на предоставеното оборудване.

26.7. Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват

към тях приспособления, за които нямат разрешение от ВАРНА ЛАН.

26.8. Да заплащат определените от ВАРНА ЛАН такси и възнаграждения по начин и в срокове посочени в раздел X от тези Общи условия.

26.9. Да заплащат дължимите такси от тези Общи условия, в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение.

26.10. Да заплащат дължимите такси, независимо от подадените уведомления и жалби до ВАРНА ЛАН за неизправно получаване или прекъсване на услугите.

26.11. Да уведомяват в срок до 7 (седем) дни ВАРНА ЛАН за настъпили изменения в идентификационните си данни.

26.12. Да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и общата част на МРЕЖАТА, както и предоставеното от ВАРНА ЛАН оборудване и да ги върнат при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка:

а) "прилежаща част" означава кабелът от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към него;

б) "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на МРЕЖАТА в пределите на блока, входа, къщата и/ или парцела на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

26.13. Да полагат дължимата грижа за съхраняване на оборудването, предоставено им за ползване от ВАРНА ЛАН. От момента на предаването му във владение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, рискът от погиване на това оборудване е за негова сметка. В случай че то бъде повредено, унищожено или откраднато, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи пълно обезщетение на ВАРНА ЛАН за всички причинени вреди, включително възстановяване на стойността на оборудването, посочена в договора или в Протокола за инсталация, освен ако вредоносният резултат се дължи на дефект на оборудването или на друга причина, за която ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря.

26.14. Да използват само крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.

26.15. Да не променят своя IP адрес и/ или MAC адрес.

26.16. Да осъществяват връзка със сървър на ВАРНА ЛАН с предоставените им права за достъп само от мястото в което е инсталирана услугата.

26.17. Да не продават, предоставят под наем, или по друг начин да предоставят за възмездно или безвъзмездно ползване услугите на трети лица.

26.18. Да използват услугата IPTV само за лично ползване, едновременно с предоставянето и, без да копират, записват, препредават или използват за други цели програмите и без да преодоляват или да правят опити за преодоляване на механизмите за защита на програмите.

26.19. Да пазят доброто име и търговския имидж на ВАРНА ЛАН, както по време на действието на договора, така и след прекратяването му.

26.20. Да приемат услугата, като подпишат Протокол за инсталация след успешно завършване на съвместно проведени тестове.

26.21. Да заплащат всички дължими възнаграждения на съответните други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/ или услуги и търговски дружества във връзка с изграждане и поддържане на преносната среда между ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и ВАРНА ЛАН.

26.22. Да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на МРЕЖАТА, предоставеното им от ВАРНА ЛАН оборудване, дължащи се на тяхно виновно поведение.

26.23. При наличието на компютърни вируси, пречещи на нормалното функциониране на МРЕЖАТА на ВАРНА ЛАН или предоставянето на услугите, да отстранят в най-кратък срок съответния вирус. В противен случай ВАРНА ЛАН си запазва правото да прекрати достъпа им до услугата, до отстраняването на проблема.

26.24. Да не извършват действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА, както и да не извършват действия, обезпокояващи други потребители на същата и да не допускат трети лица да извършват подобни действия.

26.25. При желание за временно преустановяване ползването на услуги, да върнат на ВАРНА ЛАН предоставено по реда на тези Общи условия оборудване за времето, през което няма да ползват услугата;

27. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват или да

допускат извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от МРЕЖАТА и предоставеното оборудване.

28. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на сигнали по МРЕЖАТА.

29. Неправомерни действия по смисъла на настоящите Общи условия са действия или бездействия, нарушаващи Интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към Интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (spam, junk mail), препълване на каналите (flood), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (hack), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (crack), изпращане на „троянски коне“ (trojan horses) или предизвикване инсталация на вируси (virus), системи за отдалечен контрол и за следене на чужда информация (sniff), смущаване нормалната работа на останалите потребители на Интернет и асоциираните мрежи, извършване на каквито и да е било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство или по законодателството на друга страна. За неправомерно действие се счита и всяко друго използване на предоставяна от ВАРНА ЛАН услуга в противоречие с изискванията на настоящите Общи условия, приложимото законодателство и/ или права на трети лица.

30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не преотстъпват на трети лица оборудването, което са получили за ползване на предоставяните от ВАРНА ЛАН услуги.

РАЗДЕЛ IX.

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

31. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ВАРНА ЛАН, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

32. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ВАРНА ЛАН обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на 0,5% от просрочените суми дневно от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми.

33. ВАРНА ЛАН спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛ от МРЕЖАТА и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му съгласно тези Общи условия.

34. В случаите на неплащане на дължимите суми ВАРНА ЛАН спира предоставянето на услугите, без това да освобождава ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от задължение за плащане на дължимите суми до края на срока на договора.

35. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ унищожи, повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставеното му от ВАРНА ЛАН оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай ВАРНА ЛАН има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на своите права.

36. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване на договора от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди изтичането на минималния срок посочен в него, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща неустойка в размер на сумите за услугите, за които е сключен договорът, от датата на прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок.

37. ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя доброволно на ВАРНА ЛАН необходимите лични данни и се съгласява същите да бъдат съхранявани и обработвани съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни и останалото действащо законодателство за целите на предоставяне на услугите, предмет на договора. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява посочените данни да бъдат предоставяни от ВАРНА ЛАН 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 по договора.

РАЗДЕЛ X.

Цени. Условия на заплащане на услугите.

38. ВАРНА ЛАН събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ такси (възнаграждение) за предоставяните услуги както следва:

38.1 Еднократна такса за свързване към МРЕЖАТА и активиране на услуга. Таксата се заплаща в момента на сключване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

38.2. Месечна такса за ползване на услугите, дължима авансово преди започване на месеца на ползване на услугите (предплатен месец). С цел избягване на съмнения, предплатен месец е всеки месечен период, първият от които започва от датата на активиране на услугите а всеки следващ – от същата дата на всеки следващ календарен месец. След изтичане на предплатения месец, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплати нова месечна такса достъпът до услугите се прекратява автоматично. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да заплати нова месечна такса, след което услугите се активират по описаната по-горе процедура. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати нова месечна такса, преди текущия предплатен месец да е изтекъл, достъпът до услугите се подновява автоматично. Ако при прекратяване на действието на договора има останало неплатено дължимо възнаграждение или такса от ПОТРЕБИТЕЛЯ, последното се заплаща в срок от 3 дни, считано от датата на прекратяване на договора.

38.3. Месечната такса по т. 38.2. може да варира в зависимост от вида на услугата, качествените параметри, предоставяния информационен капацитет, срок на договора и други фактори съгласно Ценовата листа на ВАРНА ЛАН и уговореното в договора между страните.

38.4. Такса за повторно включване към мрежата, дължима в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да активира достъпа си до услуга след изтичане на шест месеца от датата на деактивиране на последния му предплатен месец. Таксата е в размер на половината от текущата еднократна такса за свързване към мрежата.

38.5 Възнаграждения за оказани консултации и техническо съдействие във връзка с ползването на предоставяната услуга, включително и за монтаж, поддръжка и ремонт на предоставеното оборудване (доколкото е приложимо), такси за предоставени разпечатки във връзка с ползването на услуги и други изрично уговорени в договора възнаграждения. Конкретният размер и срокът за плащане на посочените в предходното изречение възнаграждения се съдържат в Ценовата листа на ВАРНА ЛАН.

39. Цените за предоставените услуги се заплащат.

39.1. в касите на ВАРНА ЛАН;

39.2. по банков път;

39.3. чрез система за електронно разплащане;

39.4 При плащане по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ВАРНА ЛАН и погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

39.5. При плащане по банков път всички банкови такси, комисионни и други дължими на банката плащания са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

39.6. За плащането на предоставените услуги по банков път, задължително се попълва в графата "Основание за плащане" следната информация:

- потребителско име записано в договора между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ВАРНА ЛАН;
- Номер на проформа или фактура по която се плаща ако има издадена такава;
- Наименование на ПОТРЕБИТЕЛЯ (име и фамилия или наименование на фирма).

40. Всички възнаграждения и такси за предоставяне на услуги се заплащат зависимост от техния вид

и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ВАРНА ЛАН упоменати в договора както следва:

40.1. Всички Услуги по настоящите Общи условия се заплащат авансово.

42. Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му за заплащане на предоставените услуги по настоящите Общи условия.

43. Таксите по предоставените услуги започват да се начисляват от датата на тяхното активиране.

44. ВАРНА ЛАН издава и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ документи за извършените от последния плащания, в съответствие с приложимото българско законодателство.

45. ВАРНА ЛАН определя и променя цените за предоставяните услуги в съответствие с Глава тринадесета от Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

46. ВАРНА ЛАН публикува Ценова листа за предоставяните услуги по широколентов достъп до Интернет и разпространение на радио- и телевизионни програми чрез IPTV („Ценовата листа“), в която се посочват конкретният размер на цените и критериите за тяхното определяне (вид услуга или пакет от услуги, пакет от предлагани радио- и телевизионни програми чрез IPTV, параметри за качество и т.н.) на своята Интернет страница и я предоставя на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във всичките си офиси. При промяна на цените и/ или параметрите на дадена услуга или пакет от услуги (включително промяна на радио- и телевизионни програми, включени в съответния пакет при предоставяне на услугата IPTV), новата Ценова листа се публикува в срок от 3 дни преди влизането на измененията в сила, а в случаите на увеличение на цените - 30 дни преди тази дата.

РАЗДЕЛ XI.

Промяна на ползваната Услуга

47. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които желаят да мигрират от една УСЛУГА към друга или от един пакет с услуги към друг, могат да го направят само веднъж месечно, като сключат нов договор, при който започва да тече нов срок на договора и се съгласяват с настоящите Общи условия. ВАРНА ЛАН се съгласява да предостави избраната от ПОТРЕБИТЕЛЯ нов вид услуга, в случаите когато това е възможно физически и технически, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на други услуги.

48. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да премести ползването на услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на ВАРНА ЛАН и при техническа възможност за предоставяне на услугата. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща еднократна такса за свързване към МРЕЖАТА. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати ползването на услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички следващи месечни такси до изтичане на минималния срок, определен в договора.

49. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да промени срока на договора си с ВАРНА ЛАН след изтичане на определения първоначален срок в договора, освен ако промяната е за по-дълъг срок, за което ПОТРЕБИТЕЛЯТ подписва нов договор за ползване на услугата за съответния по-дълъг срок.

РАЗДЕЛ XII.

Прекратяване на предоставянето на Услугата

50. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска прекратяване на предоставянето на услугата, без да обосновава причините за това. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на ВАРНА ЛАН дължимата сума за остатъка от неспазения срок по договора.

51. При всички случаи, ВАРНА ЛАН има право едностранно да прекрати действието на договора без предизвестие или коригира някои от неговите клаузи, в случай че:

а) с акт на съответните държавни органи се забрани предоставянето на всички услуги, някоя услуга или на част от нея;

б) бъдат променени с нормативен или общ административен акт императивно клаузи, условия или цени, предмет на договора между страните и настоящите Общи условия;

в) при преустановяване на предоставяне на някоя или всички от услугите от ВАРНА ЛАН;

г) при настъпване на форсмажорни обстоятелства;

д) при смяна собствеността на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

52. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне оборудването на ВАРНА ЛАН, предоставено му съгласно договора сключен между тях. Двете страни подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното оборудване към момента на подписването му.

РАЗДЕЛ XIII.

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на ВАРНА ЛАН на договорените задължения

53. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение на договорените задължения от страна на ВАРНА ЛАН.

54. Отговорността на ВАРНА ЛАН се реализира при условията и по реда от настоящите Общи условия

XIV. Решаване на спорове

55. Споровете между ВАРНА ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават в дух на добра воля чрез непосредствени преговори между тях.

55.1. При непостигане на съгласие, в двумесечен срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да отправи писмена жалба до КРС.

55.2. Всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред компетентния съд в град Варна.

РАЗДЕЛ XV.

Изменения и допълнения на Общите условия

56. ВАРНА ЛАН може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

57. ВАРНА ЛАН публикува новите (изменените) Общите условия на страницата си в Интернет 30 дни преди влизането им в сила.

58. ВАРНА ЛАН прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места във всичките си офиси на територията, на която предоставя услугите и ги предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при сключване на договор.

59. Тези Общи условия, както и бъдещи изменения в Общите условия, се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие.

59.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати сключения от него договор без да носи отговорност пред ВАРНА ЛАН в срок от 30 дни от влизането в сила на Общите условия или измененията в тях. Прекратяването следва да се извърши чрез писмено изявление до ВАРНА ЛАН.

59.2. Разпоредбата на т.59.1 не се прилага, когато:

- промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията;

- в индивидуалния договор са включени отстъпки от ВАРНА ЛАН по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

РАЗДЕЛ XVI.

Приложим закон

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

РАЗДЕЛ XVII.

Определения

61. **ОБОРУДВАНЕ:** устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на МРЕЖАТА за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация (компютър, мрежово устройство-рутер, комутатор, приемателно устройство - set-top-box)

62. **ПОВРЕДА:** техническа неизправност с локален характер, която се изразява във

влошаване качеството или пълна липса на предлаганата услуга и засяга не повече от един ПОТРЕБИТЕЛ или един етаж от жилищна сграда.

63. АВАРИЯ: значителна повреда, в резултат на която се нарушава нормалното функциониране на кабелната мрежа и която засяга повече от един етаж от жилищна сграда.

64. цифрови пакети от радио- и телевизионни програми: пакет от кодирани телевизионни програми с високо качество, които могат да се приемат с крайно устройство – цифров приемник или модул за контрол на достъпа (CA module)

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

66. МРЕЖА: Кабелна мрежа за **широколентов достъп до Интернет и IPTV** за предоставяне на електронни съобщения включваща - набор от антени, електронно оборудване за приемане, трансформиране, усилване, предаване и пренос, кабелни трасета, носещи, свързващи, разделящи и други елементи, представляващи съвкупност от взаимосвързани възли, линии и съображения и явяващи се среда за разпространение на **широколентов достъп до Интернет и IPTV** и други сигнали и услуги до потребителите.

РАЗДЕЛ XVIII.

Допълнителни условия

62. В договора ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се идентифицират както следва:

62.1. физическо лице - с име, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно), а при наличието на писмено съгласие за това – и номер на документ за самоличност. За писменото съгласие за идентификация чрез номера на документа за самоличност се приема подписването на договора, в който са посочени тези данни.

62.2 юридическо лице – с наименование (име на фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/номер по БУЛСТАТ и три имена на лицето, което го представлява.

62.4. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯ не е уведомил ВАРНА ЛАН за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

63. Страните нямат право да разпространяват или да допускат разпространяване на информация или да правят публично достояние факти или обстоятелства, технологични знания и know-how, касаещи предоставяните услуги, условия или плащания по договора, без предварително изрично писмено разрешение от другата страна, относно фактите, които могат да се направят достояние на трети лица.

63.1 В случай на виновно неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка с плащане на дължимите вознаграждения или суми, както и при неизпълнение на други задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ВАРНА ЛАН се освобождава от задълженията си по т.63.

64. Предвидените в договора между страните и настоящите Общи условия писмени изявления, съобщения и уведомявания се считат за валидно извършени, ако са направени под формата на телеграма с обратен текст, писмо с обратна разписка, факсимилно съобщение, електронна поща, и в други подобни, доколкото изявлението е записано технически по начин, който дава възможност да бъде възпроизведено. С приемане на настоящите Общи условия и сключване на договор помежду си, страните изразяват съгласието си да считат отправените електронни изявления помежду им за получени с постъпването им в информационната система на адресанта, без за това да е необходимо изрично потвърдено.

65. Нищожността на някоя клауза от настоящите общи условия няма да влече нищожност на друга негова клауза или на договора като цяло. Недействителните клаузи ще бъдат заместени от повелителните разпоредби на закона и обичаите в практиката.

Настоящите Общи условия са предоставени за сведение на Комисията за Регулиране на Съобщенията.