

за взаимоотношенията с крайните потребители на **"ВИВА ЛАН" ООД**, далекосъобщителен оператор регистриран  
. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на област Перник - град.

Общите условия са разработени в съответствие изискванията на Закона за далекосъобщенията

## **РАЗДЕЛ I**

### **Предмет и общи положения**

1. С тези Общи условия на договора между "Вива Лан" ООД, със седалище и адрес на управление гр. Перник, ул. "Св.Св.Кирил и Методи" 23, наричан по-долу "ОПЕРАТОР", и неговите крайни потребители, наричани по — долу "АБОНАТИ" се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и АБОНАТИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

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

## **РАЗДЕЛ II**

### **Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА**

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА услугата "Пренос на данни - достъп до Интернет"

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя услугата по т. 4 със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира за качеството на предоставяните услуги.

6. АБОНАТИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (кабелни модеми, приемници и други) по пазарни цени.

6.1. АБОНАТИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица, които отговарят на изискванията на ЗД.

6.2. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с АБОНАТА чрез подходящо споразумение.

7. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя услуги на лица с определен % трудова неработоспособност и на лица със специални социални нужди при преференциални условия - с отстъпка, когато това е включено е ценоразписа.

8. При наличие на техническа възможност ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с АБОНАТА, в срок до 10 работни дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите. При отсъствие на техническа възможност условията за включване се договарят според конкретната ситуация.



### РАЗДЕЛ III

#### Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на АБОНАТИТЕ

9. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и АБОНАТИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.
10. В договора се посочват:
- идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и АБОНАТА,
  - услугите и вида на абонамента, които се предоставят на АБОНАТА,
  - срокът за ползване на услугите,
  - начинът на заплащане,
  - лице за контакт от страна на АБОНАТА, адрес за кореспонденция,
  - преференциалните условия за лица съгласно чл.7 от ОУ и документите, които такива лица следва да представят на ОПЕРАТОРА
  - други, необходими за ползване на желаните от АБОНАТА услуги
11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:
- 11.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.
- 11.2. 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.
- 11.3. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.
- 11.4. При наличие на колизия между ОУ и индивидуалния договор, се приемат условията на индивидуалния договор

### РАЗДЕЛ IV

#### Права на ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ има право:
- 12.1. да предоставя на АБОНАТИТЕ далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;
- 12.2. да получава от АБОНАТИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия;
- 12.3. да дава писмено или аудио-визуално указания и инструкции на АБОНАТИТЕ за правилно използване на крайните устройства;
- 12.4. да продава и предоставя под наем/лизинг крайни устройства на АБОНАТИТЕ срещу заплащане;
- 12.5. да преустанови предоставянето на услугите на АБОНАТА след изразходването на посочения в договора трафик или след изтичането на месеца, за който е платена месечната абонаментна цена. В рамките на следващите 7 дни АБОНАТАТ има достъп до ресурсите на МРЕЖАТА.
- 12.6. да изключи физически АБОНАТА от мрежата, в случай че последния в срок от 7 дни след преустановяване предоставянето на услугите, не заплати нова месечна абонаментна цена или не заяви нов трафик.
- 12.7. да спира предоставянето на услуги, изключва АБОНАТА от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 19.2, 19.3 и 19.4 незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява с подписване на констативен протокол в присъствие на свидетел
- 12.8. да получава обезщетенията, предвидени в т. 21 на тези Общи условия;



12.9. да прекъсва временно предоставянето на услугите на АБОНАТИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;

12.10. на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА в предварително уточнено с АБОНАТА време.

## **РАЗДЕЛ V**

### **Задължения на ОПЕРАТОРА**

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

13.1. да извършва далекосъобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

- Безопасността на АБОНАТИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
- Качеството на услугите.

13.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т.13.1.ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

- Да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- Да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
- Да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;
- Да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

13.3.да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата;

13.4.да предоставя услуги на всички АБОНАТИ при условията на равнопоставеност;

13.5.да не създава предимства за отделни АБОНАТИ или група от тях по отношение на една и съща услуга освен в предвидени в закон или друг нормативен акт случаи;

13.6.да уведомява АБОНАТИТЕ чрез съобщения в своята интернет страница за прекъсване и възможно влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 3 дни преди ефективното ѝ прекъсване, когато това може да се предвиди;

13.7.предварително да уведомява писмено АБОНАТИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

13.8.да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на АБОНАТИТЕ, като при писмено искане в следващите 6 месеца, могат да се предоставят на АБОНАТА във вид на разпечатка;

13.9. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до АБОНАТИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

13.10.да спазва срока за активиране на услугите на АБОНАТИТЕ по т. 8 от тези Общи условия;

13.11.да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;



13.12. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа и срок от 48 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 АБОНАТА или от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

13.13. да оповести адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от АБОНАТИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

13.14. да уведомява писмено и/или аудио-визуално във възможно най-кратък срок АБОНАТИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

13.15. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

13.16. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на АБОНАТА, в сроковете, предвидени в т. 29 от тези Общи условия;

13.17. да разглежда и взема становище по писмени молби, жалби и предложения от АБОНАТИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;

13.18. да води и съхранява регистър на постъпилите писмени молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

13.19. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XIV от Закона за далекосъобщенията (ЗД).

13.20. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

## **РАЗДЕЛ VI**

### **Отговорност на ОПЕРАТОРА**

14. При забава за активирането на услугите в срока по т. 8 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0.1% от еднократната сума за активиране на услугите.

Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението.

Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

15. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини по вина на Оператора, в резултат на които АБОНАТА не е могъл да ползва услугите повече от 10 денонощия през един календарен месец, АБОНАТАТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 13.13 от тези Общи условия.

16. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми АБОНАТИТЕ съгласно т. 13.6 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0.1% от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

17. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 14, т. 15 и т. 16 от тези Общи условия се възстановяват на АБОНАТА заедно със законната



## **РАЗДЕЛ VII**

### **Права на АБОНАТИТЕ**

18. АБОНАТИТЕ имат следните права:
- 18.1. да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;
  - 18.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;
  - 18.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 13.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;
  - 18.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т. 13.15 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;
  - 18.5. да подават писмени молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 13.17 от тези Общи условия;
  - 18.6. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;
  - 18.7. да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването;
  - 18.8. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на седем дневно предизвестие до ОПЕРАТОРА;
  - 18.9. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по малък от един месец, след подаване на седемдневно предизвестие до ОПЕРАТОРА.

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **Задължения на АБОНАТИТЕ**

19. АБОНАТИТЕ са длъжни:
- 19.1 в предварително писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;
  - 19.2. да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;
  - 19.3. да не подават сигнал на трети лица;
  - 19.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 19.2 и т. 19.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;
  - 19.5. да осигурят необходимия софтуер, когато той не е свободно разпространяем (freeware).
  - 19.6. при желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА седем дни преди желаната дата, като заплати съответстващата на срока на предизвестията част от месечната абонаментна цена;
  - 19.7. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на производителя за правилно ползване на крайните устройства;
  - 19.8. да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ. бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от П



.02.2003 г.)

19.9 да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;

19.10 да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;

19.11 да заплащат месечните абонаментни цени по т. 22.2 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

19.12. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

19.13. да уведомяват писмено в срок до 14 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 40 от тези Общи условия.

19.14. АБОНАТИТЕ се задължават да пазят и защитават търговските тайни на ОПЕРАТОРА, като се въздържат от всякакви действия, които могат да доведат до ощетяване на последния.

## РАЗДЕЛ IX

### Отговорност на АБОНАТИТЕ

20. АБОНАТИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от изпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

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

## РАЗДЕЛ X

### Цени. Условия на заплащане на услугите.

22. ОПЕРАТОРЪТ събира от АБОНАТИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

22.1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора.

Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА при сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му;

22.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и АБОНАТА. Месечната абонаментна цена се предплаща ежемесечно по ценоразпис съобразно избрания пакет услуги

22.2.1 Размерът на месечния абонамент на ползваната услуга се определя съгласно действащия ценоразпис;

22.2.2 Месечната абонаментна цена за първия период се заплаща при подписване на договора за свързване към мрежата

22.2.2. Месечната абонаментна цена за следващия период се дължи най-късно един ден преди да изтече предходния период.

22.2.3. Предплатената месечна цена не подлежи на възстановяване

22.3. Месечна цена за ползване на допълнителни услуги - предплаща се от АБОНАТИТЕ, когато такава е предвидена за съответната услуга в ценоразписа на ОПЕРАТОРА

23. Цените за предоставените услуги се заплащат:

- в офиса на ОПЕРАТОРА
- по банков път. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.



- Безкасово, включително чрез Интернет Е-пий и други начини, когато са налице условия за това.

24. ОПЕРАТОРЪТ издава документ на АБОНАТА за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

26. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за далекосъобщенията и актовете за прилагането му.

27. ОПЕРАТОРЪТ обявява на видно място ценоразписа за предоставяните от него услуги. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на АБОНАТИТЕ на общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите си.

## **РАЗДЕЛ XI**

### **Продължаване и прекратяване на договора за услуги**

28. Договорът за услуги между АБОНАТА и ОПЕРАТОРА се сключва за срок от 12 месеца и се счита за автоматично продължен за още една година ако никоя от страните не уведоми другата за прекратяването му поне 7 дни преди изтичането на първоначално договорения срок.

29. Договорът за услуги между АБОНАТА и ОПЕРАТОРА се прекратява:

29.1. в срока, регламентиран в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните със 7 дневно писмено предизвестие;

29.2. едностранно от АБОНАТА, съгласно т. 18.8 от тези Общи условия;

29.3. едностранно, със 7 дневно предизвестие, от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по т. 22.2 от тези Общи условия от страна на АБОНАТА, в срок до 14 дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т. 29.1.

29.4. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т. 19.2, т. 19.3 и т. 19.4 от тези Общи условия, както и при груби нарушения от страна на АБОНАТА;

29.5. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

29.6. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

29.7. незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия/отнемане на Лицензията;

## **РАЗДЕЛ XII**

### **Обезщетяване на АБОНАТИТЕ при неспазване от страна на Оператора на договорените задължения**

30. АБОНАТИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.

31. АБОНАТИТЕ реализират правото си по т. 30 като подават до ОПЕРАТОРА писмени жалби и рекламации.

32. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

## **РАЗДЕЛ XIII**

### **Решаване на спорове**

33. Споровете между ОПЕРАТОРА и АБОНАТА се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.



## **РАЗДЕЛ XIV**

### **Изменения и допълнения на Общите условия**

34. ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на АБОНАТИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията по общия ред.

35. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 7-дневен срок след съгласуването или изменението им.

36. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за АБОНАТИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията или чрез Интернет. Операторът предоставя достъп на АБОНАТА до Общите условия при сключване на договора между тях.

37. Тези Общи условия се прилагат и за заварените АБОНАТИ към датата на влизането им в действие. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на АБОНАТИТЕ по заварен договор за тези общи условия, като им даде срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок АБОНАТ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

## **РАЗДЕЛ XV**

### **Приложим закон**

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

## **РАЗДЕЛ XVI**

### **определения**

39. По смисъла на тези Общи условия:

39.1. ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т. н.;

39.2. ПРИЧИНИ НЕЗАВИСЕЩИ ОТ ОПЕРАТОРА - откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

39.3 ГРУБИ НАРУШЕНИЯ са:

- нерегламентирано включване на други устройства и съоръжения, създаващи смущения и/или опасност за хора и обслужващия персонал;
- нерегламентирано подаване на сигнал;
- използване на далекосъобщителната мрежа, съоръжения или услуга, за да се генерира или пренасочи в свой или чужд интерес насочен пренос на сигнали, писмен текст, изображения, звук, данни или съобщения от всякакъв вид;
- възпрепятстване извършването на технологични прегледи и ремонти, включително и в своя имот.

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

## **РАЗДЕЛ XVII**

### **Допълнителни условия**

40. В договора страните се идентифицират както следва:

40.1. ОПЕРАТОР - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес



за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и/или банкова сметка;

40.2. АБОНАТ:

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

б) *едноличен търговец или юридическо лице* - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

41. Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора.

41.1. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.

41.2. В случай, че АБОНАТА не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

Управител: