

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на "ТАНДЖИН"ООД, предприятие, осъществяващо обществени електронни съобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни по предоставяне на ширококолов достъп до интернет.

Раздел I.

Предмет и общи положения

1. Общите условия уреждат взаимоотношенията между "ТАНДЖИН" ООД, със седалище и адрес на управление гр. Долни чифлик ул."Камчия" 7 ЕИК 201010017, телефон (052) 910 - 123, адрес на интернет страница: www.dolnichiflik.com, електронен пощенски адрес: office@dolnichiflik.com, наричано по-долу ТАНДЖИН и крайните потребители, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ относно условията и реда по предоставяне на услуги за ширококолов достъп до Интернет след направена регистрация по обща лицензия за осъществяване на далекосъобщителна дейност, чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни наричана по-нататък „МРЕЖАТА“.

2. Общите условия са задължителни за ТАНДЖИН и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях.

3. Общите условия влизат в действие след съгласуването им с Комисията за регулиране на съобщенията и публикуването им на страницата на ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН и са приели настоящите Общи условия.

Раздел II.

Услуги, предоставяни от ТАНДЖИН чрез МРЕЖАТА и необходимо техническо оборудване

5. ТАНДЖИН предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възмездно и в условията на трайни отношения чрез МРЕЖАТА услуги както следва:

5.1 Ширококолов достъп до Интернет - услуга за пренос на данни, състояща се в осигуряване на некомутируема връзка между МРЕЖАТА на ТАНДЖИН 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 изграждане и осигуряване ползването на виртуални частни мрежи в Интернет (VPN)

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

7. Услугите, посочени в т.5.2 се наричат „допълнителни услуги“.

8. При сключване на договор с ТАНДЖИН, 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 ТАНДЖИН не предоставя услугите по т.5. със собствени средства,

ТАНДЖИН сключва договори със съответните фирми – доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като гарантира за качеството на предоставяните услуги.

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

10.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица.

10.2. ТАНДЖИН продава и/ или предоставя, и/ или отдава под наем за ползване крайни устройства за срока на действие на договора.

10.3. Всички предоставени и/ или отдадени под наем за ползване крайни устройства остават собственост на ТАНДЖИН.

10.4. Предоставянето от страна на ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН, се отразяват в „протокол за инсталация“ по т.11.1 по-долу, подписан от ТАНДЖИН и ПОТРЕБИТЕЛЯ. След подписването му протоколът за инсталация, става неразделна част от договора между ТАНДЖИН и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

10.5. В случай, че предоставено от ТАНДЖИН устройство бъде заменено с друго такова, независимо от причината за това, между ТАНДЖИН 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.

11. ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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.

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

11.2. 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 ТАНДЖИН услуга след направени съответни измервания на трасето.

11.3 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.

12. Необходимо техническо оборудване

12.1. Компютърно и комуникационно оборудване;

12.2. Рутер;

РАЗДЕЛ III.

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

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

14. В договора се посочват идентификационни данни на ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН

16. ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН.

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, поддържане, 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, ТАНДЖИН 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 поддържане 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, описани в Ценовата листа, доколкото това е наложено от търговската политика на ТАНДЖИН, 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 технически ограничения с цел намаляване на рисковете от заразяване с вируси, неоторизиран достъп до компютрите на ПОТРЕБИТЕЛЯ или нарушаване нормалната работа на останалите потребители на МРЕЖАТА, както следва:

- Филтриране на всички входящи заявки за услуги, работещи на портове от 1 до 1024.

- Ограничаване на едновременния брой връзки от ПОТРЕБИТЕЛ.

16.16. 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.

16.17. 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.

16.18. 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.

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

16.20. 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 ТАНДЖИН има сключени договори за търговска дейност.

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

РАЗДЕЛ V.

Задължения на ТАНДЖИН

17. ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН.

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 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.б. и т.26.22 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 ТАНДЖИН

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. ТАНДЖИН 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. ТАНДЖИН няма задължение да следи за всеки отделен случай по т.19, без да има искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

21. ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН. ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН не носи отговорност за непредоставянето на услугите или предоставянето им с влошено качество вследствие на:

22.1 Извършвани тестове от страна на ТАНДЖИН с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяните услуги. При планирани тестове ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН;

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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН;

22.7. Неработоспособност на глобалната Интернет мрежа или на мрежи извън контрола на ТАНДЖИН, 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 ТАНДЖИН за предоставяне на услугите, предмет на тези Общи условия, неблагоприятни атмосферни условия и други;

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

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 ТАНДЖИН, които са изрично посочени в тези Общи условия.

22.12. Свърхпотребление от ПОТРЕБИТЕЛЯТ – постоянно натоварване на преносната среда между ТАНДЖИН и ПОТРЕБИТЕЛЯ над 50% (петдесет процента) от възможното натоварване;

22.13. 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 ВТПП. 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 ТАНДЖИН 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.

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 ТАНДЖИН, неразделна част от тези Общи условия, договора, подписан между страните и приложенията към него.

24.3. Да уведомяват ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН.

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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН.

25. Да получат обезщетение при виновно неизпълнение на задълженията по тези Общи условия от страна на ТАНДЖИН. Отговорността на ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по предходната точка. Контролът се осъществява от упълномощени от ТАНДЖИН лица.

26.6. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН.

26.8. Да заплащат определените от ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН за неизправно получаване или прекъсване на услугите.

- 26.11. Да уведомяват в срок до 7 (седем) дни ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН. 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 ТАНДЖИН 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 сървъра на ТАНДЖИН 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 пазят доброто име и търговския имидж на ТАНДЖИН, както по време на действието на договора, така и след прекратяването му.
- 26.19. Да приемат услугата, като подписат Протокол за инсталация след успешно завършване на съвместно проведени тестове.
- 26.20. Да заплащат всички дължими вознаграждения 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 ТАНДЖИН.
- 26.21. Да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на МРЕЖАТА, предоставеното им от ТАНДЖИН оборудване, дължащи се на тяхно виновно поведение.
- 26.22. При наличието на компютърни вируси, пречещи на нормалното функциониране на МРЕЖАТА на ТАНДЖИН или предоставянето на услугите, да отстранят в най-кратък срок съответния вирус. В противен случай ТАНДЖИН си запазва правото да прекрати достъпа им до услугата, до отстраняването на проблема.
- 26.23. 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.

26.24. При желание за временно преустановяване ползването на услуги, да върнат на ТАНДЖИН 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), преплъване 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН услуги.

РАЗДЕЛ IX.

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

31. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ТАНДЖИН, 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 ТАНДЖИН 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. ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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/ повреждаването на предоставеното му от ТАНДЖИН оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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. ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН.

39. Цените за предоставените услуги се заплащат.

39.1. в касите на ТАНДЖИН;

39.2. по банков път;

39.3 При плащане по банков път плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ТАНДЖИН и погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

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

39.5. 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 ТАНДЖИН;
- 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 ТАНДЖИН 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. ТАНДЖИН издава и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ документи за извършените от последния плащания, в съответствие с приложимото българско законодателство.

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

46. ТАНДЖИН публикува Ценова листа за предоставяните услуги по широколентов достъп до Интернет („Ценовата листа“), в която се посочват конкретният размер на цените и критериите за тяхното определяне (вид услуга или пакет от услуги, 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, 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. ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН дължимата сума за остатъка от неспазения срок по договора.

51. При всички случаи, ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН;

г) при настъпване на форсмажорни обстоятелства;

д) при смяна собствеността на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

52. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне оборудването на ТАНДЖИН, 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 ТАНДЖИН на договорените задължения

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

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

XIV. Решаване на спорове

55. Споровете между ТАНДЖИН 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. ТАНДЖИН 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. ТАНДЖИН уведомява крайните потребители за изменения на общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, като ги публикува на страницата си в интернет.

58. ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН 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 ТАНДЖИН.

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 ТАНДЖИН 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)

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. **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.

65. **МРЕЖА:** Кабелна мрежа за ширококолов достъп до интернет за предоставяне на електронни съобщения включваща - набор от антени, електронно оборудване за приемане, трансформиране, усиляване, 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 ширококолов достъп до интернет и други сигнали и услуги до потребителите.

РАЗДЕЛ XVIII.

Допълнителни условия

66. В договора ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се идентифицират както следва:

66.1. 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.

66.2 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.

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

67. 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.

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

68. 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.

69. 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.