



2300 Перник, ул. "Кракра" №57, тел: 0889 100 890
тел: 0887 546 873, E-mail: office@netline.bg

Общи условия

на „ПЕРНИК ЛАН“ ООД за взаимоотношенията с крайните потребители
на електронни съобщителни услуги

1. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящите общи условия уреждат взаимоотношенията между „ПЕРНИК ЛАН“ ООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК: 202327604, със седалище и адрес на управление: гр. Перник, ул. "Кракра" № 57, телефон за контакт 0889 100 890, email: office@netline.bg, наричано по-долу ПЕРНИК ЛАН, и потребителите на услуги, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛ, по повод условията и реда за осъществяване на електронни съобщения чрез обществената електронна съобщителна мрежа на ПЕРНИК ЛАН (МРЕЖАТА).

1.1. Общите условия са задължителни за ПЕРНИК ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на услугите могат да бъдат физически или юридически лица.

1.2. Общите условия влизат в сила 30 дни след публикуването им на страницата на ПЕРНИК ЛАН в интернет (www.netline.bg) и представянето им на видно място в търговските обекти на ПЕРНИК ЛАН.

1.3. Приемането на Общите условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях, като ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изразяват съгласие с клаузите им, подписвайки самите Общи условия.

1.4. С приемането на Общите условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните, които предоставя или е предоставил, са предоставени доброволно, са лични данни по смисъла на ЗЗЛД и могат да бъдат ползвани за целите предвидени в настоящите Общи условия, в договора и/или допълнително споразумение към него. Съгласието на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ може да бъде оттеглено писмено по всяко време. Обработката и съхранението на данните се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016г.) и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ПЕРНИК ЛАН.

1.5. ПЕРНИК ЛАН може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ и по своя инициатива – при въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.

1.6. ПЕРНИК ЛАН уведомява по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменения на Общите условия в 30-дневен срок преди влизането им в сила.

1.7. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ при изменение на Общите условия по инициатива на ПЕРНИК ЛАН има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец

от влизането им в сила. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от абоната.

2. УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ПЕРНИК ЛАН ЧРЕЗ МРЕЖАТА

ПЕРНИК ЛАН предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, като самостоятелни услуги или в пакет от услуги, както следва:

2.1. Услугата Интернет се състои в осигуряване на неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика. Обичайните скорости на услугата достъп до интернет, според тарифния план, са 80% от предварително дефинираните параметри на тарифния план. Минимална скорост: При FTTx технология -10 Mbps за сваляне и 10 Mbps за качване.

2.2. Разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), като основен или допълнителен пакет програми, предоставяни в некодирани или кодирани вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства (при спазване на изискванията за качество съгласно БДС EN50083-1, БДС EN 50083-7, БДС EN 50083-8, БДС 17224 и БДС 17265). Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление.

2.3. Резервна свързаност, чрез мобилна връзка осигурена от Теленор България ЕАД.

2.4. Мултискрийн услуга, която дава възможност на съществуващи клиенти на услугата цифрова телевизия на ПЕРНИК ЛАН да ползват телевизията на допълнителни устройства.

2.5. Допълнителни услуги като: Линии под наем - между две точки в мрежата на фирмата, пренос на сигнали, видео по поръчка, телевизионен справочник и други свързани с осъществяване на електронно-съобщителни дейности.

2.6. ПЕРНИК ЛАН предоставя услугите по т.2 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешение и допълненията към него.

2.7. ПЕРНИК ЛАН може да предоставя услугите по т.2 на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ, инвалиди и лица със специални социални нужди, с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия.

2.8. ПЕРНИК ЛАН активира услугите в срок до 30 (тридесет) календарни дни от датата на сключване на договора.

3. КРАЙНИ УСТРОЙСТВА

Ако ПЕРНИК ЛАН предлага за продажба крайни устройства, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ПЕРНИК ЛАН такива устройства (модеми, цифрови приемници, рутери и други) по цени, определени в ценовата листа на ПЕРНИК ЛАН, като за всяко продадено устройство ПЕРНИК ЛАН гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия.

3.1. ПЕРНИК ЛАН има право да отдава под наем крайни устройства.

3.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица и с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите.

3.3. ПЕРНИК ЛАН може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване под наем срещу заплащане на сума или парична гаранция, чийто размер е установен в договора или в допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.

3.3.1. ПЕРНИК ЛАН има право да предостави за ползване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си устройство на промоционална/спонсорирана цена.

3.4. Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на ПЕРНИК ЛАН.

4. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ

ПЕРНИК ЛАН предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си срочни договори с продължителност до 24 месеца и безсрочни договори при следните условия:

4.1. Срочните договори се сключват въз основа на писмено споразумение между ПЕРНИК ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при определени параметри на услугите (брой канали, скорост на достъп до интернет и др.) и цени за ползване на услугите.

4.2. Безсрочните договори се сключват за неопределен срок.

4.3. В случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дневен срок преди изтичане на определения в договор за услуги срок, че желае да прекрати договора за услуги, договорът автоматично продължава своето действие за нов срок, който е със същата продължителност на определения в договора срок.

4.4. В договора за предоставяне на услуги се посочват идентификационни данни на ПЕРНИК ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще предлагат на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, цени, неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за ползване на услугите и адрес за кореспонденция. Обработката и съхранението на данните се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ПЕРНИК ЛАН.

4.5. Договорът и/или допълнителното споразумение между ПЕРНИК ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се смята за сключен от датата на подписването му. Отчитането на сметките започва да тече от датата на инсталиране и/или активиране на услугите. Инсталирането и/или активирането на услугите се удостоверява с подписване на констативен протокол между ПЕРНИК ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.6. ПОТРЕБИТЕЛЯ заплаща на ПЕРНИК ЛАН цената за свързване, месечната абонамента такса за първия месец, през който ще ползва услугите, както и други цени, ако такива са посочени в договора.

4.7. С подписване на договор за предоставени услуги по т.2.2. от настоящите Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ потвърждава, че е запознат и приема условията за предоставяне на канали със съдържание, неподходящо за деца, както и с обстоятелството, че е налице техническа възможност за ограничаване на достъпа или криптиране на тези канали с код за родителски контрол.

5. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА СРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ

Срочен договор може да бъде прекратен:

5.1. При взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните.

5.2. Едностранно от ПЕРНИК ЛАН с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ; ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставените крайни устройства в работещ вид в 30 (тридесет) дневен срок.

5.3. Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие, като върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване и заплати неустойка от три месечни такси, равни на месечните абонаменти на ползваните услуги по тяхната базова цена без отстъпка. Връщането на предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемно-предавателен протокол.

5.4. Незабавно при акт на компетентен орган, спрямо който изпълнението на договора ще бъде в противоречие или при прекратяване/отнемане на Разрешението на ПЕРНИК ЛАН (само относно услугата по т.2.3.);

5.5. Страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори само с двустранни писмени споразумения. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при акт на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

5.6. Ако договорът между страните е бил прекратен, независимо от причините за прекратяването му и ПОТРЕБИТЕЛЯТ пожелае сключването на нов договор, то това става при условията и цените като за всеки нов ПОТРЕБИТЕЛ, като ПЕРНИК ЛАН има право да откаже сключване на нов договор при съществено или системно неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА БЕЗСРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ

Безсрочен договор може да бъде прекратен:

6.1. Едностранно от ПЕРНИК ЛАН или ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено до другата страна. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване (крайни устройства) в работещ вид в 30 (тридесет) дневен срок.

6.2. Изменения и допълнения на безсрочен договор могат да бъдат извършени с двустранни писмени споразумения. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при акт на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

6.3. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае промяна в предоставения му пакет, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заявява тази промяна преди плащането и влизането в сила на новия отчетен период.

6.4. Цените на услугите, предоставяни по безсрочен договор, могат да бъдат променяни от ПЕРНИК ЛАН при следните условия:

6.4.1. ПЕРНИК ЛАН уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за бъдещи промени и чрез публикуване на интернет страницата си (www.netline.bg) 30 (тридесет) дни преди тяхното влизане в сила.

6.4.2. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заяви прекратяване на ползването на услугата, в срок до влизане в сила на промените.

6.4.3. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпратил в горепосочения срок уведомление до ПЕРНИК ЛАН, че отхвърля промените, то те влизат в сила автоматично след изтичането на срока.

6.5. Месечната абонаментна цена за месеца, в рамките на който е закрыта услугата, се определя пропорционално на дните, за които е ползвана услугата.

7. ЦЕНИ И ТАКСИ

ПЕРНИК ЛАН събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните услуги, както следва:

7.1. Еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът или допълнителното споразумение. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора или допълнителното споразумение с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

7.2. Фиксирана месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ПЕРНИК ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена е дължима от датата на инсталиране и/или активиране на услугите.

7.3. Месечна цена за допълнителни опции към услугите.

7.4. Месечните цени включват цените от началото на услугите до същото число на следващия месец.

7.5. Срокът за заплащане на месечните цени (падеж) по договора за всеки отделен месец при неговото действие е датата от съответния месец, съвпадаща с числото на датата на активиране на услугите. Ако тази дата не присъства в някой следващ месец, за падеж се смята последното число на месеца.

7.6. За всяко оборудване, предоставено от ПЕРНИК ЛАН, се дължи наем и /или депозит в размери, определени в действащата ценова листа на ПЕРНИК ЛАН.

8. ЦЕНОВА ЛИСТА

8.1 ПЕРНИК ЛАН определя и променя едностранно цените за услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

8.2 Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид, по цени съгласно действащата ценова листа на ПЕРНИК ЛАН към датата на сключване на договора

8.3. ПЕРНИК ЛАН предоставя ценова листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в уеб сайта или на общодостъпни места, включително в офисите или при представител на територията, на която се предоставят услугите на ПЕРНИК ЛАН. В ценовата листа се включва и подробна информация относно начина на отчитане и тарифиране на предоставените от ПЕРНИК ЛАН услуги.

8.4. ПЕРНИК ЛАН има право да предоставя услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително.

9. ЗАПЛАЩАНЕ НА ПРЕДОСТАВЕНИТЕ УСЛУГИ

Цените за предоставените услуги се заплащат в търговските офиси на ПЕРНИК ЛАН, по банков път или чрез система за електронно разплащане, където е възможно или по друг начин, ако такъв е определен в договора за услуги. При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ПЕРНИК ЛАН и погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Частични плащания не се считат за надлежно изпълнение на задълженията.

9.1. Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т.14.1. от настоящите Общи условия.

9.2. ПЕРНИК ЛАН издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

9.3. Надвзети суми за предоставяни услуги се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва, след негово изрично искане за това.

10. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

10.1. С оглед предоставяне на услуги, ПЕРНИК ЛАН има право да събира, обработва, използва, предоставя и съхранява личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително и данни за предоставяне на услугата, като адрес за ползване на услугата, адрес за кореспонденция, лице и данни за контакт и др.

10.2. Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които ПЕРНИК ЛАН изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на ПЕРНИК ЛАН в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на ПЕРНИК ЛАН, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в ПЕРНИК ЛАН, която е публикувана на интернет страницата на ПЕРНИК ЛАН - www.netline.bg и е налична в търговските обект на ПЕРНИК ЛАН („Политика за поверителност“).

11. ПЕРНИК ЛАН ИМА ПРАВО:

11.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронните съобщителни услуги.

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

11.3. Да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства.

11.4. Да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ, в случай на неплащане на цените, незабавно след изтичане на срока на плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цените по т.7 в пълен размер. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си;

11.5. Да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия, както и да изисква неустойки при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ за която и да било от предоставяните услуги.

11.6. ПЕРНИК ЛАН може да спира временно предоставянето на услугите в случай на:

11.6.1. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на услугата или аварийни ремонти.

11.6.2. Повреди и смущения в линиите и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа.

11.6.3. Ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на технически средства и крайни устройства, които не отговарят на изискванията, определени в нормативните документи и/или неползване на услугата по предназначение.

11.6.4. Настъпване на обстоятелствата на непреодолима сила.

11.6.5. Когато ПОТРЕБИТЕЛЪТ ползва услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на ПЕРНИК ЛАН, или им причинява щети.

11.6.6. Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва услугата за повече работни станции от броя, посочен в договора.

11.7. В предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА.

11.8. 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.

11.9. Да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава услуги или предоставя услуги на трети лица, несъгласувано с ПЕРНИК ЛАН.

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

11.11. С приемане и подписване на Общите условия ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дават съгласието си ПЕРНИК ЛАН да има право да състави указател, в който да вписва безплатно данните относно имената, адресите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, заявени при регистрацията, както и предоставените номера на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и при наличие на законно основание да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя при спазване на всички законови изисквания за защита на личните данни и в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ПЕРНИК ЛАН.

11.12. С приемане и подписване на Общите условия ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дават съгласието си ПЕРНИК ЛАН да има право 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, както и да възлага на трети лица да осъществяват извънсъдебни и/или съдебни действия с цел събиране на задължения/вземания на ПЕРНИК ЛАН, като за целта може да им предостави лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Обработката и съхранението на данните се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ПЕРНИК ЛАН.

11.13. С приемане и подписване на Общите условия ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дават съгласието си ПЕРНИК ЛАН да има право да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на ПЕРНИК ЛАН. За целите на предходното изречение ПЕРНИК ЛАН предоставя на упълномощеното лице личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Обработката и съхранението на данните се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ПЕРНИК ЛАН.

11.14. ПЕРНИК ЛАН не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.

11.15. ПЕРНИК ЛАН не носи отговорност за качеството на УСЛУГАТА, когато причината не е в МРЕЖАТА.

11.16. ПЕРНИК ЛАН не носи отговорност за начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това, включително и в случаи на нерегламентирано (неразрешено) препредаване и/или разпространение на телевизионни програми или други обекти на защита на ЗАПСП.

11.17. ПЕРНИК ЛАН не носи отговорност 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 (действия, познати като „cracking” или „hacking”), случаите на разкриването на паролата и на други лични данни от неоправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото законодателство случаи.

11.18. ПЕРНИК ЛАН не носи отговорност за предоставяните услуги в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, начин и/или цели, различни от адреса, начина и/или целите в сключения договор.

11.19. ПЕРНИК ЛАН не носи отговорност, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпълнил задълженията си, независимо дали са последвали или не вреди за ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или за трети лица.

11.20. ПЕРНИК ЛАН си запазва правото да измерва и управлява трафика на данни в мрежата с цел постигане на по-надеждни и качествени услуги за потребителите.

11.21. ПЕРНИК ЛАН има право да предприеме всички законови действия, при заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на мрежата.

11.22. ПЕРНИК ЛАН има право, след плащане на всички дължими вноски по договора в срок, да предложи на ПОТРЕБИТЕЛЯ възможност да придобие собствеността върху устройството.

11.23. ПЕРНИК ЛАН има право при получена информация за използването на електронни съобщителни мрежи и услуги за извършване на незаконни дейности или за разпространение на вредно съдържание незабавно да прекрати предоставянето на услугата/ите, както да предприема и други законови действия за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга.

12. ПЕРНИК ЛАН Е ДЛЪЖЕН:

12.1. Да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за качеството на услугите, правилата и техническите изисквания за безопасност.

12.2. Да осигурява надеждна работа на МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

12.3. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на прозрачност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане.

12.4. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, по електронен начин или аудио-визуално за прекъсване и 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 24 часа преди ефективното и прекъсване.

12.5. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ПЕРНИК ЛАН я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи.

12.6. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините.

12.7. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ или установяването и от страна на ПЕРНИК ЛАН.

12.8. Да оповести адрес и телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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.

12.9. Да уведомява писмено, по електронен начин 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.

12.10. Да предоставя на оповестен телефон и на интернет страницата (www.netline.bg) на ПЕРНИК ЛАН информация и справки за условията и реда за ползване на предоставените услуги и техните цени.

12.11. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им.

12.12. Да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им в срок от 6 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни. Обработката и съхранението на данните се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ПЕРНИК ЛАН.

12.13. Да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС). Обработката и съхранението на данните да се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ПЕРНИК ЛАН.

12.14. Да предоставя безплатно, освен в случаите на писмен отказ, на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице, детайлизирана сметка за ползваните услуги на електронен или хартиен носител за предходния месец, включваща най-малко информацията по чл.260,ал.3 от ЗЕС.

12.15. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги.

12.16. Да спазва минимален 3 (три) месечен срок, в който запазва разположението и/или разпространението на програмите по честотно разпределение в МРЕЖАТА, освен в случаите, когато това се налага по технически или икономически причини или поради прекратяване на договорите за разпространение на съответните програми преди изтичане на тримесечния срок.

12.17. При забава на инсталиране и/или активирането на услугите съгласно настоящите Общи условия, която е по вина на ПЕРНИК ЛАН, ПЕРНИК ЛАН приспада съответната на периода на закъснението дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена

за следващия месец. При техническа невъзможност да се предостави услугата, внесените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми подлежат на възстановяване. Задължението на ПЕРНИК ЛАН отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението, в което ще се инсталира и ползва услугата.

12.18. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от ПЕРНИК ЛАН, след подаване на искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на адресите и/или телефоните, определени от ПЕРНИК ЛАН за това.

12.19. Задълженията относно достъп до отворен интернет:

12.19.1. ПЕРНИК ЛАН третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

12.19.2. Дейността на ПЕРНИК ЛАН е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

12.19.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, дължината на линията до крайния клиент и други.

12.19.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. ПЕРНИК ЛАН не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

12.19.5. ПЕРНИК ЛАН изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания ПЕРНИК ЛАН извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

12.19.6. ПЕРНИК ЛАН третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, ПЕРНИК ЛАН може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

12.19.7. ПЕРНИК ЛАН няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят разумни мерки за управление на трафика (в това число – да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел

спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата.

12.19.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“) Политиката за поверителност и защита на личните данни в ПЕРНИК ЛАН, която е публикувана на интернет страницата на ПЕРНИК ЛАН - www.netline.bg

12.19.9. ПЕРНИК ЛАН има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

12.19.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ПЕРНИК ЛАН не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от ПЕРНИК ЛАН ООД обстоятелства.

13. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ИМАТ СЛЕДНИТЕ ПРАВА:

13.1. Да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ПЕРНИК ЛАН.

13.2. Да получават услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните.

13.3. Да уведомяват ПЕРНИК 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 (по възможност мобилен телефон);

13.4. Да искат информация по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ПЕРНИК ЛАН.

13.5. Да използват толеранс – това е период, в който ПОТРЕБИТЕЛЯТ можа да ползва услуга, осигурена от ПЕРНИК ЛАН, преди да е направил плащане. Периодът на толеранс е за удобство на ПОТРЕБИТЕЛЯ и се приспада при следващото плащане на месечна такса в съотношение 1:1. Толерансът е в размер на 3 дни.

13.6. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока от тези Общи условия.

13.7. Да прекратят договора си за УСЛУГАТА в рамките на 7 (седем) календарни дни от датата на инсталиране и/или първоначално активиране на УСЛУГАТА, в случай че не са доволни от предлаганото качество.

13.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да предостави правото на служител на фирма ПЕРНИК ЛАН да внесе депозита от негово име по сметката на фирмата, като заяви изрично това свое желание.

13.9. След плащане на всички дължими вноски по договора за услуги в срок от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, той има право да изяви желание да придобие собствеността върху устройството, като след заплащане на последната месечна абонаментна такса, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да придобие собствеността на устройството без допълнително заплащане, ако ПЕРНИК ЛАН приеме платения депозит за продажна цена.

14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ Е ДЛЪЖЕН:

14.1. Да заплаща определените от ПЕРНИК ЛАН цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, договора и/или допълнителните споразумения към него.

14.2. Да заплаща цените от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхното виновно поведение.

14.3. Да оказва съдействие на ПЕРНИК ЛАН за разрешаване на проблеми по телефона. Това може да включва рестартиране на модем, рутер или друго устройство, настройка на цифров приемник или друго устройство, проверка на окабеляване и пр.

14.4. В предварително съгласувано с ПЕРНИК ЛАН време да осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА.

14.5. Да не извършва промени в МРЕЖАТА на ПЕРНИК ЛАН.

14.6. Да оказва необходимото съдействие и да осигуряват достъп до имота си на ПЕРНИК ЛАН при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги. Контролът се осъществява от упълномощени от ПЕРНИК ЛАН лица.

14.7. Да спазва указанията, инструкциите и предписанията на ПЕРНИК ЛАН за правилно ползване на крайните устройства.

14.8. Да използва само крайни устройства, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите.

14.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва или допуска извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата или предоставените му от ПЕРНИК ЛАН крайни устройства.

14.10. Да уведомява в срок до 7 (седем) дни ПЕРНИК ЛАН за настъпили изменения в идентификационните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ по тези Общи условия.

14.11. Да опазва и стопанисва добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставените му от ПЕРНИК ЛАН модем и друго оборудване и да ги върне на ПЕРНИК ЛАН при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка „прилежаща част“ означава кабелът от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея; „обща част“ означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

14.12. Да заплаща разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата, предоставените им от ПЕРНИК ЛАН и друго оборудване, по настоящите Общи условия.

14.13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не извършва действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите, както и да не извършва действия, обезпокояващи други потребители на същата, да не изпраща или допуска изпращането на непокани електронни писма (т.нар. „спам“) и да не допуска трети лица да извършват подобни действия.

14.14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не променя конфигурацията на крайните устройства, инсталирани от специалисти на ПЕРНИК ЛАН, както и да не ползва или да

се опита да ползва услугите на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани.

14.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не прави достояние и да не допуска да става достояние на трети лица информация за пароли и потребителски имена, предоставени по повод сключения договор и/или заявление за получаване на електронни фактури.

14.16. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава незабавно да уведомява ПЕРНИК ЛАН в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите.

14.17. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява на трети лица собствените параметри за ползване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставя на трети лица предоставеното им от ПЕРНИК ЛАН оборудване.

14.18. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва разпространение на други сигнали по МРЕЖАТА, нито да препредава и/или разпространява сигнала до други потребители или адреси, както и да извършва препредаване и/или разпространение на телевизионни програми или други обекти на защита на ЗАПСП.

14.19. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да извършва препредаване и/или разпространение на телевизионните програми на публични места в това число хотели, болници, обществени заведения и др. без предварително изрично да е уредил правата за това съгласно ЗАПСП.

14.20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да предоставят на ПЕРНИК ЛАН имейл адрес за получаване на фактури и да уведомят ПЕРНИК ЛАН писмено и незабавно в случай на промяна на този адрес.

14.21. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ПЕРНИК ЛАН модем, приемник и/или друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай ПЕРНИК ЛАН има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен ред. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати стойността на предоставените му от ПЕРНИК ЛАН модем, приемник и/или друго оборудване и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с ПЕРНИК ЛАН не върне предоставеното му оборудване. Стойността на предоставените от ПЕРНИК ЛАН модем, приемник и/или друго оборудване е определена в ценовата листа на ПЕРНИК ЛАН.

14.22. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ПЕРНИК ЛАН, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него, включително при административно-наказателна отговорност на ПЕРНИК ЛАН, в резултат на неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

14.23. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ПЕРНИК ЛАН 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.

14.24. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение за неспазване на срока в размер на три месечни абонаментни такси, равни на месечните абонаменти за ценовите пакети на срочния абонамент по техния стандартен размер без отстъпка.

14.25. При изявено желание от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва устройство на спонсорирана цена, той е длъжен да заплати депозит равен на спонсорираната цена на устройството в определения от ПЕРНИК ЛАН размер ведно с една месечна абонаментна такси на пакета от услуги.

14.26. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да пази и съхранява предоставеното му за ползване устройство до изтичане на договора с грижата на добрия стопанин. Той носи пълна имуществена отговорност за повреждане или унищожаване на устройството, независимо от причините довели до това.

14.27. В случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да изключват от електрозахранването и от МРЕЖАТА телевизионният приемник/ци и/или компютъра, както и да изключват коаксиалния кабел на кабелната телевизия. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и МРЕЖАТА.

15. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

15.1. Споровете между ПЕРНИК ЛАН и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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.

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