



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, с ЕИК 202327604, със седалище и адрес на управление: гр. Перник, ул. "Кракра" № 57, телефон за контакт 0889 100 890, email: office@netline.bg, интернет страница www.netline.bg, наричано по-долу ПЕРНИК ЛАН, и потребителите на услугите предоставяни от ПЕРНИК ЛАН, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛ/ПОТРЕБИТЕЛИ, по повод условията и реда за осъществяване на електронни съобщения чрез обществената електронна съобщителна мрежа на ПЕРНИК ЛАН (МРЕЖАТА). С подписване на настоящите Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е съгласен с тях, приема безусловно техните разпоредби и се задължава да ги спазва.

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. Някои от клаузите в тези Общи условия са пряко обвързващи единствено за потребители съгласно понятието потребител в Закона за защита на потребителите и Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки и не се прилагат за ПОТРЕБИТЕЛИ, независимо дали, юридически лица или физически лица, които използват закупените продукти в своята търговска или професионална дейност. Такива клаузи са изрично упоменати като прилагащи се единствено за Потребители физически лица, които използват услугите с цел различна от дейност по търговия или професионално занятие. Всички останали клаузи в тези ОУ се прилагат за всеки потребител, без значение от качеството му.

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, а за всеки ПОТРЕБИТЕЛ те са валидни от момента на приемането им.

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 и/или индивидуалния договор сключен с ПЕРНИК ЛАН.

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, доколкото нормативната уредба и изпълнението на договора позволява това. 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, вкл. като ги публикува на интернет страницата си и ги представи на видно място в търговските си обекти.

1.7. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ при изменение на Общите условия по инициатива на ПЕРНИК ЛАН има право да прекрати индивидуалния договор без санкции и разходи 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.

1.8. Изменение или допълнение на Общите условия може да бъде извършено по инициатива на ПЕРНИК ЛАН или на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС).

1.9. ПЕРНИК ЛАН спазва принципите за прозрачност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите крайни ползватели, обема на трафика и начина на плащане и не допускат предимства за отделни крайни ползватели или група ползватели при едни и същи услуги.

1.10. ПЕРНИК ЛАН не може да прилага спрямо крайните ползватели различни изисквания или общи условия за достъп до или използване на своите мрежи или услуги по причини, свързани с националността, мястото на пребиваване или мястото на установяване на крайния ползвател, освен ако са налице обективни основания за различното им третиране.

1.11. При предоставянето на достъп на крайните ползватели до електронни съобщителни мрежи или използването на услуги и приложения чрез такива мрежи се спазват [Хартата на основните права на Европейския съюз](#) и правото на Европейския съюз.

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 FTТх 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), както и всички други приложими БДС-и. Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление, за което ПОТРЕБИТЕЛЯТ бива предварително уведомен.

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 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 24 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия. ПЕРНИК ЛАН уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за основните характеристики на продаваните от него крайни устройства, вкл. продажната цена с включен ДДС, информация за начините за плащане, доставка и монтаж.

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, като в този случай ПЕРНИК ЛАН не носи отговорност за качеството на услугата, в случай че същото е понижено поради закупеното от друга фирма крайно устройство.

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 цена, като в този случай посочва стандартната цена, промоционалната цена и срокът на промоцията.

3.4. Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на ПЕРНИК ЛАН, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплати пълната им стойност.

4. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ

ПЕРНИК ЛАН предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си срочни договори с продължителност 12 месеца или 24 месеца, както и безсрочни договори при следните условия:

4.1. Срочните договори се сключват въз основа на индивидуален договор 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. При срочен договор, в случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дневен срок преди изтичане на определения в договора срок, че желае да го прекрати, договорот автоматично продължава своето действие безсрочно при същите условия.

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.

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. ПЕРНИК ЛАН не носи отговорност в случай, че тези канали бъдат достъпни от деца в домакинството на ПОТРЕБИТЕЛЯ и поради това ПОТРЕБИТЕЛЯТ или трети лица претърпят неимуществени вреди.

4.8. Преди ПОТРЕБИТЕЛЯТ да бъде обвързан от договор или от предложение за сключване на договор, вкл. договор от разстояние или от договор извън търговския обект, ПЕРНИК ЛАН предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ по ясен и разбираем начин цялата нормативно изискуема информация.

Информацията по предходното изречение включва, но не само:

- своите име/наименование, седалище и адрес на управление, телефонен номер, както и електронен адрес и интернет страница;
 - вид, описание и основни характеристики на услугите;
 - предлагани минимални нива на качество на услугите;
 - срокове за активиране на електронната съобщителна услуга;
 - условия и срокове за заплащане на предлаганите услуги;
 - наличието на депозити или други финансови гаранции, които се заплащат или дават от ПОТРЕБИТЕЛЯ по искане на ПЕРНИК ЛАН, и условията по тях;
 - процедури за разглеждане и произнасяне по жалби, молби и предложения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и средства за започване на процедури за решаване на спорове, включително национални и трансгранични спорове, в съответствие със [Закона за защита на потребителите](#);
 - условия и ред за договаряне, определяне на размера и изплащане на обезщетения и възстановяване на суми, приложими при неизпълнение на договорени нива за качество на услугата, включително, когато е приложимо, изрично посочване на правата на потребителите, които се прилагат при неизпълнение на договорени нива за качество на услугата, или ако доставчикът не е взел подходящи мерки при възникнал инцидент, заплаха или уязвимост, свързани със сигурността на мрежата;
 - правото на крайните ползватели да решават дали да включат личните си данни в указател и видовете данни, подлежащи на включване съгласно [чл. 258](#) от Закона за електронните съобщения (ЗЕС);
 - действия, които предприятието може да предприеме при заплаха или в отговор на инциденти, свързани с уязвимости или със сигурността на мрежата;
 - информация за това какви лични данни се предоставят преди предоставянето на услугата или се събират при предоставянето на услугата, без да се засяга задължението по [чл. 13](#) от [Регламент \(ЕС\) 2016/679](#);
 - срок на договора и условия за подновяване и прекратяване на услугите и на договора, дължими суми за прекратяване, ако се предвиждат такива, включително:
 - а) всички изисквания за минимално потребление или минимална продължителност за възползване от промоционални условия;
 - б) дължими суми, свързани със смяна на доставчик и договорености за компенсации и възстановяване на суми, при закъснение или злоупотреба със смяната на доставчика, както и информация за съответните процедури;
 - в) неустойки и обезщетения, свързани с предсрочно прекратяване на договора, включително възстановяване на направени разходи по отношение на крайни устройства и информация за разблокирането и възстановяването на разходи за крайно устройство;
 - г) информация за правото на потребителите, които ползват предплатени услуги, на възстановяване при поискване на оставащия кредит в случай на смяна на доставчика;
 - д) условията, включително таксите, наложени от доставчика за използването на предоставеното крайно устройство, без да се нарушава правото на крайните ползватели да използват крайно устройство по свой избор в съответствие с [чл. 3, параграф 1](#) от [Регламент \(ЕС\) 2015/2120](#);
 - е) за пакетни услуги - условията за продължаване и прекратяване на договора, когато това е приложимо, условията за прекратяване на пакета или на елементи от него.
 - цени на предоставяните услуги и доколкото е приложимо, съответните цени за активиране на електронната съобщителна услуга, както и за всички повтарящи се или свързани с потреблението такси;
 - списък с наименованията на телевизионните програми, включени в ценовия пакет, когато предлаганата услуга е доставка на телевизионни програми.
- 4.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е съгласен посочения от него имейл адрес да се ползва за кореспонденция между него и ПЕРНИК ЛАН във връзка със сключения между тях договор, вкл. за уведомления по договора, прекратяването му, продължаването му и др.

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 немотивирано предизвестие отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.3. Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено немотивирано предизвестие до ПЕРНИК ЛАН..

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. Едностранно от ПЕРНИК ЛАН в случай на с писмено уведомление до ПОТРЕБИТЕЛЯ, без покана и без предизвестие, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълнява или наруши задълженията си по договора и/или по тези Общи условия.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. В деня на изтичане на предизвестieto по т. 5.2. и 5.3. от тези Общи условия, договорът се счита за прекратен и предоставянето на услугите по него се преустановява автоматично. С прекратяване на договора се прекратяват и всички допълнителни споразумения към него, вкл. и за допълнителни услуги ако има такива.

5.9. При прекратяване на договора от ПОТРЕБИТЕЛЯ, същият дължи на ПЕРНИК ЛАН заплащане на цената на услугата за месеца на предизвестieto, както и неустойка в размер на три месечни такси за услугата, по тяхната базова цена без отстъпка.

5.10. При прекратяване на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ПЕРНИК ЛАН връщане на всички съоръжения и/или други устройства, вкл. Wi-Fi устройства, ако са му предоставени такива и освен ако не са заплатени/закупени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, в пълна изправност и търговски вид и в срок от 3 дни от изтичане на предизвестieto/прекратяване на договора. Търговски вид означава вид при който съоръженията/устройствата могат да бъдат предоставени за ползване на трето лице напълно функционални и без видими забележки. Връщането на предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемно-предавателен протокол. При невръщане на съоръженията и/или устройствата, както и при погиване или установяване на повреда, водеща до негодността им да се използват по предназначение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на ПЕРНИК ЛАН неустойка в размер на обявената им с приемно-предавателния протокол ценова стойност.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА БЕЗСРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ

Безсрочен договор може да бъде прекратен:

6.1. Едностранно от ПЕРНИК ЛАН или от ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено немотивирано предизвестие отправено до другата страна. При прекратяване на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ПЕРНИК ЛАН връщане на всички съоръжения и/или други устройства, вкл. Wi-Fi устройства, ако са му предоставени такива и освен ако не са заплатени/закупени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, в пълна изправност и търговски вид и в срок от 3 дни от изтичане на предизвестieto/прекратяване на договора. Търговски вид означава вид при който съоръженията/устройствата могат да бъдат предоставени за ползване на трето лице напълно функционални и без видими забележки. Връщането на предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемно-предавателен протокол. При невръщане на съоръженията и/или устройствата, както и при погиване или установяване на повреда, водеща до негодността им да се използват по предназначение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на ПЕРНИК ЛАН неустойка в размер на обявената им с приемно-предавателния протокол ценова стойност.

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, без да дължи разходи и/или неустойки.

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 закрита 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/тяхното активиране 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 следващия на тази дата ден.

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 ЗЕС 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 и в съответствие с нормативните изисквания.

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 заплащане, 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. 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 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.

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 и в индивидуалните договори.

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, както и в случай на други нарушения на индивидуалния договор и/или общите условия. 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, вкл. стачки, войни, природни бедствия и пандемии, когато описаните влияят на предоставянето на услугата.

11.6.5. Когато ПОТРЕБИТЕЛТ 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.

- 11.9. 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 тези Общи 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 и/или не е в действия/бездействия на ПЕРНИК ЛАН.
- 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 заплахата 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, освен когато са налице изключенията описани в настоящите Общи условия и/или регламентирани с нормативен акт.

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 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. Задължения 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.

12.19.10 ПЕРНИК ЛАН е длъжен да предоставя услугата само доколкото ПОТРЕБИТЕЛЯТ спазва сключения между тях индивидуален договор, както и настоящите Общи условия.

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 може 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 без да дължат неустойка, 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.

13.10. При закупуване на устройство от ПЕРНИК ЛАН чрез сключване на договор от разстояние, както и при заявяване и сключване на индивидуален договор за предлаганите от ПЕРНИК ЛАН услуги, чрез сключване на договор от разстояние, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да се откаже от сключения от разстояние договор в 14-дневен срок от подписването му. В случай, че отказът от сключен договор е упражнен по отношение на закупена стока, ПОТРЕБИТЕЛЯТ върне продукта на адреса на ПЕРНИК ЛАН, за собствена сметка, без видими следи от употреба, без нарушен търговски вид и нарушена опаковка, както и ведно с всички придружаващи го документи (фактура, касов бон, протокол и др.). Търговски вид означава вид, който да позволява последващата продажба на стоката като нова. Разопаковането на стоката следва да не е довело до очевидно нарушаване на търговския вид на стоката. В случай на нарушен търговски вид на стоката, ПЕРНИК ЛАН има право по своя преценка да откаже да приеме отказ от договора или да начисли на ПОТРЕБИТЕЛЯ разходи за възстановяване на стоката в

търговски вид. Съгласно чл. 55, ал. 4 от ЗЗП, потребителят носи отговорност за намалената стойност на стоките, причинена от изпробването им, различно от необходимото, за да установи естеството, характеристиките и доброто им функциониране.

Транспортните разходи са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Правото на отказ по чл. 50 от ЗЗП не се отнася и за купувачи физически лица, които закупуват продукти от ПЕРНИК ЛАН с цел използването им в своята търговска или професионална дейност. Правото на отказ по чл. 50 от ЗЗП не се отнася и за купувачи юридически лица.

13.11. За гаранция на стоката се прилагат съответно приложимите разпоредби на Закона за задълженията и договорите, Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки или Закона за защита на потребителите, който от тях е приложим. ПЕРНИК ЛАН приема рекламации на адреса си, всеки работен ден.

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 адреса на ползване на услугата 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 адреса на ползване на услугата 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 непокисани 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 сročния 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 такса 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. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ КЛАУЗИ. 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, Комисия за защита на потребителите или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд. В случай на спор между страните, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност да се свърже с местния орган за алтернативно решаване на спорове (ADR/OAPC), след като не е успял да реши спора с Продавача. Органът за алтернативно решаване на спорове за територията на Република България е:

Обща помирителна комисия към Комисия за защита на потребителите със седалище град София, пл. Славейков 4 А.

Комисия за регулиране на съобщенията със седалище град София, ул. Й. В. Гурко 6.

15.2. ПЕРНИК ЛАН не нарушава чужди права на интелектуална собственост. Предоставените от ПЕРНИК ЛАН услуги остават изцяло негово авторско право и неправомерното им използване от трети лица подлежи на законови санкции.

15.3. Освен в случаите, когато изрично е упоменато друго, всяка страна на сключен индивидуален договор, който все още е в сила, не е отговорна за неизпълнение, частично или изцяло и/или в случаите, когато задълженията са извън условията по договора, в случай че неизпълнението на задълженията е настъпило в следствие на непреодолима сила. Страната или законен неин представител, който се позовава на непреодолима сила, трябва незабавно и изчерпателно да уведоми другата страна относно настъпилото събитие и да предприеме мерки за предотвратяването му, за да ограничи последствията му. Страната или законен неин представител, който се позовава на описаното по-горе събитие, е освободен от отговорност, само ако настъпилото събитие го възпрепятства да изпълни добросъвестно договора.

15.4. Настоящите Общи Условия са съобразени с българското законодателство. За всички неуредени с настоящите ОУ случаи се прилага действащото към момента законодателство в Р. България, а съдебните спорове се отнасят до съответно компетентния съд в Република България.

Спазването на настоящите ОУ е поверено на Комисия за регулиране на съобщенията, Комисия за защита на потребителите и Комисия за защита на личните данни, със следните данни за контакт:

Комисия за регулиране на съобщенията:

Гр. София, ул. Й. В. Гурко 6

Тел: (02) 949 27 23

Тел: (02) 949 27 60

Email: info@crc.bg

Уеб сайт: www.crc.bg

Комисия за защита на личните данни:

Адрес: гр. София, ул. „Иван Евстатиев Гешов” № 15,

Тел.: (02) 940 20 46

Тел.: (02) 940 36 46

Email: kzld@government.bg, kzld@cpdp.bg

Уеб сайт: www.cdpd.bg

Комисия за защита на потребителите:

Адрес: 1000, гр. София, пл. „Славейков” №4А, ет.3,4 и 6

Тел.: (02) 980 25 24

Тел.: (02) 988 42 18

Гореща линия: 0700 111 22

Уеб сайт: www.kzp.bg

Приложение № 1 - Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора

Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора
(попълнете и изпратете настоящия формуляр единствено ако желаете да се откажете от договора)

– До „ПЕРНИК ЛАН“ ООД, с ЕИК 202327604, със седалище и адрес на управление: гр. Перник, ул. “Кракра“ № 57, телефон за контакт 0889 100 890, email: office@netline.bg, интернет страница www.netline.bg:

– С настоящото уведомявам/уведомявам*, че се отказвам/отказвам* от сключения от мен/нас* договор за покупка на следните стоки*/за предоставяне на следната услуга*

– Поръчано на*/получено на*

– Име на потребителя/ите

– Адрес на потребителя/ите

– Подпис на потребителя/ите (само в случай, че настоящият формуляр е на хартия)

– Дата

* Ненужното се зачертава.

Приложение № 2 - Информация относно упражняване правото на отказ от договора

Информация относно упражняване правото на отказ от договора

Стандартни указания за отказ:

I. Право на отказ от договора от разстояние или извън търговския обект.

I. Имате право да се откажете от настоящия договор, без да посочвате причини за това, в срок 14 дни.

II. Срокът за отказ е 14 дни считано от датата, на която Вие или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, сте влезли във владение на стоките или достъп до услугите.

За да упражните правото си на отказ, трябва да ни уведомите на контактните данни, посочени на сайта ни и за решението си да се откажете от договора с недвусмислено заявление (например писмо, изпратено по пощата, факс или електронна поща).

Можете да използвате приложения стандартен формуляр за отказ, но това не е задължително. Можете също така да попълните и подадете по електронен път стандартния формуляр за отказ или друго недвусмислено заявление за отказ на нашия уебсайт. Ако използвате тази възможност, ние незабавно ще Ви изпратим на траен носител (например по електронна поща) съобщение за потвърждение на получаването на отказа.

За да спазите срока за отказ от договора, е достатъчно да изпратите съобщението си относно упражняването на право на отказ преди изтичането на срока за отказ от договора.

IV. Действие на отказа.

Ако се откажете от настоящия договор, ние ще Ви възстановим всички плащания, които сме получили от Вас, без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 дни считано от датата, на която ни информирате за Вашето решение за отказ от настоящия договор и получим обратно стоката. Ще извършим възстановяването по посочена от Вас банкова сметка, като при този случай това възстановяване няма да бъде свързано с никакви разходи за Вас.

Имаме право да отложим възстановяването на плащанията до получаване на стоките обратно или докато не ни представите доказателства, че сте изпратили обратно стоките, в зависимост от това, кое от двете събития е настъпило по-рано.

Вие отговаряте единствено за намаляване стойността на стоките вследствие на изпробването им, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране.

Допълнителна потребителска информация вижте на интернет страницата ни.

