

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на "Нетроникс ТВ"ЕООД, със седалище и адрес на управление в гр. Кърджали, бул. България № 94, ЕИК 206545276, предприятие, предоставящо обществена електронно-свободителна мрежа и услуги за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на Република България.

РАЗДЕЛ I ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Общи условия на договора между "Нетроникс ТВ"ЕООД, със седалище и адрес на управление в гр. Кърджали, бул. България № 94, ЕИК 206545276, наричан по-долу "ОПЕРАТОР", и неговите абонати, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги по удостоверение за регистрация по Обща лицензия издадено на ОПЕРАТОРА за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея, наричана по-нататък "МРЕЖАТА", и на територията на Република България.

2. Тези Общи условия (ОУ) стават задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, след като са предоставени предварително на последния и той е подписал си е удостоверил съгласието си с тях и получаването на подписан от представител на ОПЕРАТОРА екземпляр от ОУ. ОУ са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ

2.1. ОУ или измененията им се публикуват на страницата в интернет www.netronixtv.net и се предоставят на видно място в търговските обекти на дружеството. ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ най-малко 30 (тридесет) дни предварително за всяка промяна в Общите условия, цените или характеристиките на предоставяните услуги. В случай че потребителят не е съгласен с промяната, той има право да прекрати договора без неустойка до датата на влизане в сила на промяната. Уведомяването се извършва чрез публикуване на интернет страницата www.netronixtv.net, чрез електронна поща, SMS или писмено известие.

2.2 Контактите за връзка с ОПЕРАТОРА и предоставяне на информация са налични на сайта www.netronixtv.net. Адрес за кореспонденция: гр. Кърджали, бул. България № 94 email: sales@netronixtv.net; support@netronixtv.net GSM:0897 30 40 50

3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци или юридически лица, регистрирани в Република България, които ползват или заявяват ползване на услугите чрез сключване индивидуален писмен договор с ОПЕРАТОРА, без да предоставят и разпространяват електронно-свободителни услуги чрез тях.

РАЗДЕЛ II УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОПЕРАТОРА ЧРЕЗ МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА възмездно следните услуги по пренос на данни:

4.1. Достъп до Интернет (пренос на локален селищен трафик, национален и международен трафик до Крайно устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ);

4.2. Изграждане на VPN (виртуални частни мрежи);

4.3. MAN услуги;

4.4. Хостинг на файлове и веб страници (web hosting), собственост на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

4.5. Електронни пощенски (e-mail) услуги за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

4.6. Физическо колокиране на комуникационна апаратура, собственост на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

4.7. Безжичен достъп до Интернет пространството чрез WiFi мрежи;

4.8. разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ). Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление. Списък с наименованията на телевизионните програми, включени в ценовия пакет се прилагат в Приложение към индивидуалния договор.

4.9. видео по поръчка - услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават в определен от тях час изрично заявени от тях програми, филми или предавания посредством кабелен модем, потребителски декодер и телевизионен приемник или компютър;

4.10. „плати, за да гледаш" (pay-per-view/PPV) - услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават достъп до изрично заявени от тях програми, филми или предавания от програмната схема на съответната телевизионна програма или плей-листа посредством кабелен модем,

потребителски декодер и телевизионен приемник или компютър;

4.11. Други услуги и опции, посочени в индивидуалния договор;

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някоя от услугите по т. 4 /т. 4.1. - т.4.11./ със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира за качеството на предоставяните услуги.

6. ОПЕРАТОРЪТ може да отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ, чрез клауза или анекс или приложение към индивидуалния договор или отделен договор за наем.

6.1. Предоставените за временно ползване крайни устройства подлежат на връщане след изтичане на срока на договора.

6.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни далекосъобщителни устройства, закупени от ОПЕРАТОРА или от трети лица.

7.1. Качеството на предоставяната/-ите от страна на ОПЕРАТОРА услуга/-и се удостоверява/-т чрез тестове и/или посредством подписване на Констативен протокол,

установяващ съответствието на услуга/-ите в качествено и количествено отношение с техническите параметри, посочени в индивидуалния договор с всеки един от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

7.2. Предходната точка определя крайните далекосъобщителни устройства и техническите изисквания, определени от страните като най-подходящи с оглед ползването на предоставяната от ОПЕРАТОРА услуга/-и след направените съответно тестове и измервания на преносната среда.

7.3. Независимо от предходните две точки, в случай на ползване на услугата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, се счита, че последният е съгласен с условията и качеството на предоставяната услуга, независимо от факта дали е подписан Констативен протокол по т.7.1.

7.4. ОПЕРАТОРЪТ осигурява качеството на услугата Достъп до Интернет както следва: Достъпност на услугата - над 96% от времето. Гаранция на скоростта - над 25% от максимално достижимата скорост съгласно Тарифния план, измерена до Крайно устройство.

Закъснения към локален шлюз - под 10ms.

8. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 10 /десет/ дни от датата на плащане на таксата за активиране на услугите, по т. 24.1 от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ III ДОГОВОР ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ)

9. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

10. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция и други.

11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства :

11.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.

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

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

РАЗДЕЛ IV ПРАВА НА ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ има право:

12.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;

12.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните такси за предоставяните услуги в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия;

12.3. да получава обезщетенията, предвидени в т. 22 на тези Общи условия;

12.4. да дава писмено или аудио -визуално указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

12.5. да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства.

12.6. да прекрати предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на таксите по т. 24.2 в срок до 5 /пет/ дни след изтичане на срока за плащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ

може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

12.7. да спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 20.2, 20.3, 20.4 и 20.5 незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушението се осъществява с констативен протокол, съставен в присъствието на технически екип, чрез отиване на място, чрез измервания.

12.8. да спира предоставянето на услуги, да изключва Потребителя от мрежата и да откаже сключване на нов договор с него при констатиране на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката или оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато това застрашава нормалната работа на мрежата на ОПЕРАТОРА или влошава характеристиките на услугите предоставяни на останалите потребители.

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

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

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

12.12. да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава и/или разпространява услуги, несъгласувано с ОПЕРАТОРА или в нарушение на т.20.22 от ОУ;

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

12.14. ОПЕРАТОРЪТ има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните ПОТРЕБИТЕЛИ по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

12.15. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на лицата, упълномощени да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по реда на т. 12.14 от настоящия договор, лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ допустими от законодателството, единствено за целите на събиране на вземанията и при поемане на задължение за неразглашаване на личните данни от страна на упълномощеното лице.

12.16. ОПЕРАТОРЪТ има право да променя цените на предоставяната услуга. Промяната на цените влиза в сила в срок от 1 (един) месец след публикацията им на интернет страницата www.netronixtv.net

12.17. При прекратяване на договорните отношения ОПЕРАТОРЪТ има право да използва внесен депозит изцяло или отчасти, за покриване на дължимите суми от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ V ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

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

- Безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

- Качеството на услугите.

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

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

13.3. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на ограничаване ползването на услугите посочени в т.12.6, 12.7, 12.8, 12.9, 12.13, както и в допустимите срокове посочени в 13.10 и 13.11 ;

13.4. да предлага услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при спазване на принципите за прозрачност, пропорционалност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане и да не допуска предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група ПОТРЕБИТЕЛИ при едни и същи услуги;

13.5. публично да оповестява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на адрес www.netronixtv.net или телефон за контакт за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактичните прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 2 /два/ дни преди ефективното ѝ прекъсване;

13.6. предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

13.7. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 /шест/ месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания;

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

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

13.10. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа в срок от 96 часа, след отпадане на причините;

13.11. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 48 /четиридесет и осем/ 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 от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

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

13.13. да уведомява на интернет страницата на Оператора 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 ;

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

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

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

13.17. да гарантира сигурността и тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

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

13.19. Нетроникс ТВ ЕООД осигурява равнопоставен достъп до услугите за хора с увреждания чрез алтернативни канали за комуникация – телефон, имейл и онлайн форма за контакт. Информацията може да бъде предоставена в достъпен формат при поискване.

РАЗДЕЛ VI ОТГОВОРНОСТ НА ОПЕРАТОРА

14. При забава за активирането на услугите в срока по т. 8 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0,5 % от цените на еднократните такси за активиране на услугите. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец.

15. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 3 /три/ дни през един

календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 13.12 от тези Общи условия.

16. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 13.5 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 2 % от месечната абонаментна такса. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец.

17. Надзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 14, т. 15 и т. 16 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ под формата на приспадане от следващи дължими такси.

19.1. Отговорността на ОПЕРАТОРА е ограничена до посочените от т.18.2 до т.18.8. случаи.

19.2. При всички случаи ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност във връзка с непредоставянето или некачественото предоставяне на услугите, дължащо се на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката, оборудването или други сегменти от вътрешната мрежа на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

19.3. При всички случаи ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за непредоставянето на услугата или предоставянето и с влошено качество вследствие от наличие на някоя от следните примерно посочени хипотези:

А). Извършвани тестове от страна на ОПЕРАТОРА с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяната услуга. При планирани тестове ОПЕРАТОРЪТ уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за датата и планираната продължителност на теста в разумен срок преди неговото провеждане;

Б). ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълнява паричните или други свои задължения по договора/ите с ОПЕРАТОРА;

В). ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва технически съоръжения и/или крайни далекосъобщителни устройства, различни от тези, които страните са определили като най-подходящи с оглед резултатите от направените измервания на трасето при подписване на Конститутивния протокол;

Г). ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се съобразява с техническите указания на ОПЕРАТОРА за ползване на услугата;

Д). При настъпване на повреда или при неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудване или съоръжения, осигурени от ПОТРЕБИТЕЛЯТ;

Е). Непредоставянето или лошото предоставяне на услугата е следствие от действия и/или бездействия на трети лица и според обстоятелствата разумно може да се приеме, че действията и/или бездействията на тези трети лица са извън контрола на ОПЕРАТОРА;

Ж). Налице е неработоспособност на глобалната Интернет мрежа или на мрежи извън контрола на ОПЕРАТОРА; повреди в преносната среда, включително линии на други далекосъобщителните оператори, неблагоприятни атмосферни условия и други;

З). Налице е неработоспособност на мрежата, преносната среда или оборудване между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е по вина на ОПЕРАТОРА;

И). ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплаща дължими възнаграждения към телекомуникационни компании или други дружества във връзка с изграждането и поддръжката на преносната среда. И). Вреди, причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ пряко или косвено от ползвани от последния информационни ресурси или софтуер и преки или косвени действия на трети лица спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ;

К) когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса договорен между страните в договора или удостоверен в Конститутивния протокол, на който са инсталирани и предоставяни услугите.

19.4. ОПЕРАТОРЪТ не гарантира пренос на IP пакетите от и до информационни ресурси и връзки, доколкото съществуват локални проблеми с тези ресурси и връзки или съществуват особени права за достъп до такива ресурси, както и от и до заделения интерфейс на своя рутер от и до точката за достъп на ПОТРЕБИТЕЛЯ, доколкото собствеността на наетите линии (преносната среда) принадлежи на трети лица - телекомуникационни компании и качеството и параметрите им са извън контрола на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ не гарантира пренос на IP пакетите и доколкото могат да възникнат

проблеми поради честотни смущения, електромагнитна пренаситеност или друго физическо въздействие.

19.5. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за непредоставянето или лошото предоставяне на услугите, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ генерира свръхпотребление - постоянно натоварване на преносната среда между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ над 50% (петдесет процента) от възможното натоварване.

19.6. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при констатиране на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката или оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато това застрашава нормалната работа на мрежата на ОПЕРАТОРА или влошава характеристиките на услугите предоставяни на останалите потребители.

19.7. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за повреди на клиентско оборудване и крайни устройства и щети на имуществото на ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка и по повод предоставянето на услугите чрез МРЕЖАТА, дължащи се на влияние на външни фактори, атмосферни условия, причини извън контрола на ОПЕРАТОРА и извънредни обстоятелства, причиняващи повреди по МРЕЖАТА, за които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е сигнализирал своевременно преди настъпване на вредата.

19.8. ОПЕРАТОРЪТ може, но не е длъжен, да предостави за своя сметка сервизна услуга на ПОТРЕБИТЕЛЯ за отстраняване на повредата след подаден сигнал от ПОТРЕБИТЕЛЯ, констатиране и установяване на повредата, причината и причинната връзка между тях. Отстраняването на повредата се извършва в оторизиран сервиз на ОПЕРАТОРА, като всякакви други ремонти, извършени лично от ПОТРЕБИТЕЛЯ или от друг сервиз не се обезщетяват

РАЗДЕЛ VII ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

19.1. да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;

19.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните ;

19.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 13.12 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

19.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т. 13.14 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА ;

19.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 13.16 от тези Общи условия;

19.6. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;

19.7. да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването;

19.8. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 /тридесет/ дневно предизвестие до ОПЕРАТОРА, освен ако в договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е упоменат изрично различен срок. Когато е прекратяването на ползването на услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ нарушава договорен в индивидуалния договор минимален срок за ползването на услугата във връзка с официално обявена промоция или специални условия, той има право да прекрати услугата след заплащането на неустойка в размер на 25% от сбора на месечните абонаментни такси до изтичане на минималния срок упоменат в индивидуалния договор, но не по-малко от една месечна такса;

19.9. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание след подаване на писмено заявление до ОПЕРАТОРА, за период не по-малък от 1 /един/ календарен месец и не повече от 3 /три/ календарни месеца сумарно за година, освен в случаите когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ нарушава договорен в индивидуалния договор минимален срок за ползване на услугата. За срока на временно спиране ползването на услугата не се заплащат абонаментни такси освен в случаите, когато в индивидуалния договор между страните изрично не е упомената месечна цена за временно спиране на услугата.

19.10. ПОТРЕБИТЕЛЯ има право едностранно да прекрати договора си за ползване на Услугата в 7-дневен срок след сключването му, без да дължи неустойки, както и да получи всички внесени при сключване на договора суми с изключение на заплатените инсталационни такси. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯ е длъжен да върне всички предоставени от ОПЕРАТОРА крайни устройства.

РАЗДЕЛ VIII

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

20.1 в предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА ;

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

20.3 да предоставят на ОПЕРАТОРА или на съответните държавни органи информацията по предходната точка, когато се налага идентифициране на лица, извършили неправомерни действия;

20.4 да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

20.5 да не подават сигнал на трети лица;

20.6 да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрола по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т.20.2, т.20.3, т.20.4 и т.20.5. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

20.7 при желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА 30 /тридесет/ дни преди желаната дата, като заплати за срока на предизвестие месечната абонатна такса;

20.8 да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;

20.9 да използват само технически изправни крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.

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

20.11 да не променят своя IP адрес и/или MAC адрес;

20.12 да не продават, предоставят под наем, или по друг начин да предоставят за вземзедно или безвъзмездно ползване услугата на трети лица.

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

20.14 да заплащат месечните абонатни такси по т. 24.2 от тези Общи условия в случаи на получаване с влошено качество или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

20.15 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да заплащат дължимите към ОПЕРАТОРА суми. В случай на подадени жалби и уведомления за прекъсване на услугата, сумите се заплащат след извършване проверка от ОПЕРАТОРА и установяване на действителното потребление.

20.16 да уведомяват писмено в срок до 7 /седм/ дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 39.2. от тези Общи условия.

20.17 да пазят доброто име и търговския имидж на ОПЕРАТОРА както по време на действието на Договора, така и след прекратяването му;

20.18 да приемат услугата като подписат Конститутивен протокол след успешно завършване на съвместно проведени тестове, конкретизирани в договора с ОПЕРАТОРА и приложенията към него;

20.19 при наличието на компютърни вируси, пречещи на нормалното функциониране на мрежата на ОПЕРАТОРА или предоставянето на услугите, да отстранят в най-кратък срок съответния вирус. В противен случай ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да прекрати достъпа им до услугата до отстраняването на проблема.

20.20 да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица поверителна информация, свързана с условията на договора, включително и след прекратяване на действието му;

20.21 да поддържат актуална и достоверна информация за лицата, на които предоставят достъп до собствената си компютърна мрежа както и точното време, през което се ползва достъпът;

20.22 ОПЕРАТОРЪТ осъществява предлагане на достъп за приемане на телевизионни програми единствено от физически лица за лична употреба в рамките на едно домакинство. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не препредава, продава, дава под наем, или по друг начин да предоставя за вземзедно или безвъзмездно ползване услугата на трети лица, включително и публично на неограничен брой лица. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да уведоми Оператора в срок от 30 дни в случай на промяна на предназначението на помещението, в които се предоставя услугата Кабелна телевизия за търговски цели и/или публичен достъп.

РАЗДЕЛ IX

ОТГОВОРНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

21.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

21.2. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ унищожи, повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставеното му от ОПЕРАТОРА оборудване, той е длъжен да заплати на ОПЕРАТОРА стойността му обявена в подписания от страните Приемо-предавателен протокол. В противен случай ОПЕРАТОРЪТ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по общия исков ред.

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

23.1. ОПЕРАТОРЪТ има право да предприеме временни санкции в случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изпадат в забава при изпълнение на парично задължение и забавата продължи повече от 5 дни, използват услугата в нарушение разпоредбите на действащото българско законодателство, приложимото право, нормите на морала или Интернет етиката или нарушават друго свое съществено задължение по договора и настоящите Общи условия.

23.2. Временните санкции по смисъла на предходната точка включват спиране или ограничаване на техническите параметри на предоставяната услуга от страна на ОПЕРАТОРА. За прилагане на тези мерки ОПЕРАТОРЪТ може, но не е длъжен да отпрати 24 часово предизвестие с искане за преустановяване на нарушението. Прилагането на посочените санкции не освобождава ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от задълженията им за плащане на дължимите възнаграждения.

23.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят отговорност при констатиране на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на използваните от тях техниката или оборудването, когато това застрашава нормалната работа на мрежата на ОПЕРАТОРА или влошава характеристиките на услугите предоставяни на останалите потребители.

23.4. Потребителят дължи допълнително заплащане за случаите когато технически екип отстранява авария или проблем, причинен неволно или виновно от потребителя – включително, но не само: физическа намеса в оборудването, неправилна инсталация, преместване на техника, изключване на кабели или настройки, несъвместимо оборудване или други действия извън контрола на ОПЕРАТОРА. Размерът на таксата се определя по актуален ценоразпис на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ X

ТАКСИ. УСЛОВИЯ НА ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

24. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ такси за предоставяните от него услуги, както следва:

24.1. еднократна такса за активиране на услугите, за които е сключен договор. Таксата за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА при сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му.

24.2. месечна абонатна такса, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонатна такса се заплаща в периода 25 (двадесет и пет) - 31 (тридесет и първо) число на всеки месец предхождащ месеца за ползване на услугата, освен ако в индивидуалният договор между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА не е упоменат друг срок;

24.3. еднократна такса за активиране на допълнителна услуга. Таксата се заплаща в момента на подписване на допълнителното споразумение към договора.

24.4. възнаграждения за оказани консултации и техническо съдействие във връзка с ползването на предоставяната услуга, такси за предоставени разпечатки във връзка с ползването на услугата, и други изрично уговорени в договора възнаграждения. Конкретният размер и срокът за плащане на посочените в предходното изречение възнаграждения се уговарят в индивидуалния договор между страните.

24.5. Възнаграждения за извършени от ОПЕРАТОРА Допълнителни услуги по Ценоразпис официално публикуван в сайта www.netronixtv.net и наличен във всеки офис на ОПЕРАТОРА.

24.6 Месечна абонатна такса за временно спиране на услугата, когато такава е изрично упомената в индивидуалния договор между страните.

24.7. Месечна наемна цена на предоставено от ОПЕРАТОРА оборудване за временно ползване за срока на индивидуалния договор между страните.

24.8. Всички цени, посочени в Общите условия, индивидуалните договори и ценоразписите на оператора, са крайни и включват ДДС.

25. Таксите за предоставените услуги се заплащат:

25.1. в брой на основание на издадена от ОПЕРАТОРА фактура и/или касова бележка във всички офиси на Оператора, определени в индивидуалния договор или посочени в официалната му страница

25.2 по банков път, на основание на предварително издадена фактура от ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ има право да поиска допълнително заплащане на разходите за доставяне на фактурата, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ предварително е поискал това и е оставил коректен адрес за доставка. При плащане на таксите по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.

25.3 чрез търговската мрежа на оторизирана от Оператора външна фирма и нейните представителства.

25.4 по електронен път чрез Е-рау

25.5 Електронен терминал.

26. Всички такси за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.

27. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

28. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа тя се публикува в срок от 1 (един) месец преди датата на влизането й в сила. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите си.

РАЗДЕЛ XI ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ

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

29.1. с изтичане на срока, регламентиран в договора или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

29.2. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 19.8. от тези Общи условия. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да иска прекратяване на договора само ако е изплатил всички дължими такси и възнаграждения по договора, както и неустойки при наличие на такива;

29.3 едностранно, без предизвестие, от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на таксите по т. 24.2 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 5 /пет/ дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т.24.1. 29.4. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т. 24.3, т. 24.4 и т.24.5. от тези Общи условия;

29.5 незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

29.6 незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

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

29.8 едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, с едномесечно предизвестие или от датата на промяната, при увеличаване на цената на услугата предоставяна от ОПЕРАТОРА, но не по-късно от 2 (два) месеца след настъпване на промяната.

29.9 едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ при отпадане по вина на ОПЕРАТОРА на телевизионна програма от списъка по т. 4.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие. В този случай Абонатът е длъжен едновременно с подаване на предизвестие да заплати всички дължими такси включително и таксата за срока на едномесечното предизвестие, както и да върне в едномесечен срок предоставеното за ползване или отпаднато под наем оборудване (крайни устройства) в работещ вид и пълен комплект.

РАЗДЕЛ XII ОБЕЗЩЕТЯВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ НЕСПАЗВАНЕ ОТ СТРАНА НА ОПЕРАТОРА НА ДОГОВОРЕНИТЕ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

30. Всяка от страните по договор има право на обезщетение при неизпълнение от другата страна на договорените задължения.

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

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

РАЗДЕЛ XIII РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

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

РАЗДЕЛ XIIIa – Извънсъдебно решаване на спорове (ADR)

34. „ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да отнесат спорове за извънсъдебно решаване пред Помирителната комисия за електронни съобщителни услуги към Комисията за защита на потребителите.

Комисия за защита на потребителите – гр. София, пл. „Славейков“ №4А, тел. 02/933 0565, www.kzp.bg.

РАЗДЕЛ XIV ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

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

36. ОПЕРАТОРЪТ прави публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ Общите условия в 7-дневен срок след изменението им, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията. При сключване на договор ОУ обвързват ПОТРЕБИТЕЛЯ само ако са му били предоставени и той се е съгласил с тях. Съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ с ОУ се удостоверява с неговия подпис. ОПЕРАТОРЪТ или упълномощен негов представител предава подписан от него екземпляр от ОУ на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

36.1. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие.

36.2. ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за всяко изменение в ОУ по сключения договор в 7-дневен срок от настъпване на това обстоятелство на интернет страницата на оператора или на посочен от потребителя телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция. Това правило се прилага и относно заварените договори.

РАЗДЕЛ XV ПРИЛОЖИМ ЗАКОН

37. По въпроси неуредени от настоящите Общи условия приложението ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

РАЗДЕЛ XVa – Достъп до спешни повиквания
Услугите за достъп до Интернет и телевизия, предоставяни от Нетроник ТВ ЕООД, не осигуряват достъп до услуги за спешни повиквания (телефон 112).

РАЗДЕЛ XVI ОПРЕДЕЛЕНИЯ

38. По смисъла на тези Общи условия: 38.1. **ВЪНШНИ ПРИЧИНИ** :

а) извънредни обстоятелства - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;
б) причини независещи от ОПЕРАТОРА - откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

38.2. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО** : устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на електронни съобщения.

38.3. **ВЪТРЕШНА ПОТРЕБИТЕЛСКА МРЕЖА**: Всяка потребителска мрежа от клиентски устройства свързани помежду си, изградена след **КРАЙНО УСТРОЙСТВО**.

38.4. **БЕЗСРОЧЕН ДОГОВОР** - договор, при който страните не са конкретизирали краен момент за приключване на отношенията по договора. Безсрочният договор може да бъде прекратен по всяко време с 30 дневно предизвестие, от всяка от страните. При него ОПЕРАТОРЪТ има право да спира предоставянето на услугата при неизпълнение на задълженията от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

38.5. **СРОЧЕН ДОГОВОР** - договор, при който страните се съгласяват срокът на валидност на договора да е фиксиран на задължителен и за двете страни минимум. Този договор е свързан с ползването на специални привилегии от ПОТРЕБИТЕЛЯ (по-ниски цени, по-висока скорост и/или други), за сметка на което той се задължава да ползва и плаща услугата за определен задължителен минимален период от време. При неизпълнение на задълженията и/или предсрочно прекратяване на договора преди изтичането на минималния срок неизправната страна заплаща на другата неустойка в размер на 25% от сбора на месечните абонаментни такси до изтичане на минималния срок упоменат в

индивидуалния договор, но не по-малко от една месечна такса. Операторът гарантира, че във всеки един момент от действието на индивидуалния договор, на ПОТРЕБИТЕЛЯ се осигурява възможност да подаде предизвестие, с което да заяви прекратяване на договора с изтичането на срока му.

38.5.1. Извън хипотезата на т.38.5. Операторът може да прекрати срочния договор и с едномесечно предизвестие при настъпване на техническа невъзможност и/или извънредни обстоятелства пренатяващи предоставянето на услугата, за което заплаща на ПОТРЕБИТЕЛЯ неустойка в размер на 1 месечна абонаментна такса.

РАЗДЕЛ XVII ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ
39. В договора страните се идентифицират както следва:

39.1. ОПЕРАТОР - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ и банкова сметка;

39.2. ПОТРЕБИТЕЛ:
а) физическо лице - с име и номер на документ за самоличност, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);
б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява.

в) юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява.

39.3. С подписването на договора между страните ПОТРЕБИТЕЛЯ декларира, че на основание чл.4, ал.1, т.2, от ЗЗЛД дава изрично и доброволно съгласието си ОПЕРАТОРЪТ Нетроник ТВ ЕООД да събира, обработва и предоставя неговите лични данни при условията и в предвидените от ЗЗЛД случаи.

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

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

41.2. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпълнил задължението си по т.20.16 от тези Общи условия, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора или Констативния протокол адрес.

42. В случай на несъответствие между отделни клаузи в различните документи по повод доставката и ползването на УСЛУГАТА, предимство има в следната последователност:

42.1. анекси към Договор
42.2. Договор
42.3. Общите условия.
42.4. ОПЕРАТОРЪТ обработва личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно изискванията на Общия регламент за защита на данните (Регламент (ЕС) 2016/679).

Пълната Политика за поверителност е публикувана на интернет страницата www.netronixtv.net и съдържа информация относно целите и правните основания на обработката, сроковете за съхранение, правата на субектите на данни и контакт с длъжностното лице по защита на данните (DPO).

Съгласно Регламент (ЕС)2015/2120

В съответствие с Регламент (ЕС)2015/2120 от 25.11.2015 за определяне на мерки относно отворен интернет, операторът, в допълнение към Общите условия декларира следното:

Условия за достъп до отворен Интернет чрез фиксираната мрежа

Влияние на управлението на трафика върху качеството на услугите и защитата на личните данни и личната неприкосновеност.

Дружеството разполага с Център за наблюдение и управление на мрежата. Това е 24x7x365 работоспособна система за мониторинг на мрежата и услуги в реално време, която напълно отговаря на световните стандарти за системи за управление на мрежи за пренос на данни. Съществуват определени събития в мрежата, които не представляват отказ или неизправност в

технически план, но разгледани във взаимната им зависимост са достоверен признак за неработоспособност, например атаки или възникнали проблеми с динамиката на маршрутизацията. Навременното известяване с определени автоматизирани процедури на квалифициран и/или управленски персонал за взаимнокорелирани събития в мрежата е възможност, заложена в управляващата система, която е развита, съобразно средствата за персонална комуникация в компанията. Голяма част от тази информация е необходима на специалистите, осигуряващи развитието и поддръжката на инфраструктурата на мрежата.

Основните доставчици на оборудване в транспортната мрежата доставят и специализирани системи за наблюдение за всяка от категориите оборудване. В системата, ежедневно се събира и анализира информация за интерфейсите на всички комутатори и маршрутизатори от основната мрежа. Осъществява се проследяемост, както за натоварването на всеки от тях, така и за основните параметри, отразяващи качеството на преноса, залегнали в световните стандарти.

наблюдение параметрите на оптичната инфраструктура, – наблюдение на оборудването,

система за наблюдение на Ethernet оборудването. Различните типове крайни устройства и клиентско оборудване се наблюдават основно от автоматизирани системи и от системните администратори на фирмата. Според параметрите и показателите на моментното състояние на отделни компоненти на мрежата е възможно временно, в аварийен режим или с цел запазване жизнеността на мрежата, да се прилагат определени, в голямата си част автоматизирани практики за управление на трафика, в следствие на което да се блокират, забавят, променят, компресират, засекретяват, ограничават отделни класове трафик, което да води до временно влошаване на качеството, дискриминиране на специфично съдържание или специфични категории съдържание, приложения или услуги. След отстраняване на повредата всички показатели на мрежата се възстановяват до обичайните си нива.

Практически последици за потребителите в случай на ограниченията в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до съдържание, приложения и услуги.

Дружеството изпълнява стриктно законодателните актове на Европейския Съюз 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 спира достъпа до съдържание, при условия, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.

Важно е да се отбележи, че дружеството не дава предимства по отношение на скорост или други качествени параметри на достъп до различно съдържание. Дори и в аварийен режим, като следствие на настъпили повреди или временно ограничение на капацитета на мрежата, предприетите мерки за запазване на максимално голям брой работещи услуги за нашите клиенти, по никакъв начин не приоритизират отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги. В същото време всеки потребител на услугите за достъп до интернет, предоставяни от дружеството, е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи неправомерно информация, компютърни

вируси, програми за отдалечен достъп, нежелана поща ("Спам") или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи. В тези случаи дружеството има право да прекрати договора за достъп до интернет.

Последствията за крайните потребители в такива случаи на ограничаване на трафика могат да бъдат някои от следните:

Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги.

Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението / направлениата (в случай на DDoS), обект на Кибер атаката. Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана Кибер атаката.

Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, които се намират в направлението, обект на временно претоварване, свързано с непредвидими и неизбежни случаи предизвикани от технически неизправности.

Скорости за достъп до Интернет.

Дружеството определя:

Минимални, максимални, рекламирани и обичайно налични скорости на сваляне/качване (download/upload) на информация от/в интернет през фиксираната мрежа.

Насоките на органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) ще определят начина на измерване на скоростите на достъп до интернет за всички договори сключени след 29.11.2015г.

До приемане на тези насоки дружеството ще поддържа информация за качество на услугата достъп до интернет, съгласно Общи изисквания при осъществяване на електронни съобщения, издадени от КРС (обн. ДВ, бр. бр.24 от 4 Март 2008 г.).

При изчислението на конкретен показател, относим към параметри за качество на услугите, може да се използва цялата налична информация за всички опити за предаване на данни на нашите клиенти, агрегирани на месечна база за период от една година. Например: данните относими към реалния трафик се използват за определяне на коефициент на неуспешните опити за предаване на данни , като в този случай приложение намира възприетата дефиниция от стандарт ETSI EG 202 057-4, според която под „процент на неуспешни опити за предаване на данни“, трябва да се разбира процентът на неуспешните опити за предаване на данни спрямо общия брой на опитите за предаване на данни в предварително уточнения времеви период.

В изпълнение на стандарт ETSI EG 202 057-4, следните статистически данни са налични, съставени отделно за сваляне (download) и качване (upload) на информация:

- а) 95 % максимална постигната скорост на пренос на данните в kbit/s. б) 5 % минимална постигната скорост на пренос на данните в kbit/s.
- в) Средната стойност и стандартното отклонение от скоростта на предаване на данните в kbit/s.

Допълнителна информация и детайлно обяснение на 95% максимална постигната скорост и 5% на

минимална постигната скорост на пренос на данните са посочени в Приложение G от ETSI EG 202 057-4. Във връзка със статистическите данни, намира приложение измервателната схема, посочена в Приложение В и се вземат под внимание представителните изисквания посочени в Приложение С от ETSI EG 202057-4.

За услуга „достъп до интернет“, предоставяна чрез фиксираната мрежа се извършват измервания на място от съответните инженери, които използват преносим компютър. Генерира се връзка с потребителски интерфейс на последно устройство за достъп в мрежата (при FTTB, LAN, LAN over GPON технология) или последен сплитер (при GPON/EPON технология). Предаването на данни се тества през съответния тип мрежа, на различни тарифни планове, като последователно се извършват ping, FTP DL/UL и HTTP тестове,като:

ping валидира IP адресите и на негова база се получават два основни показателя - средни стойности на закъснение в мили секунди и стандартно отклонение на закъснението;

въз основа на FTP DL/UL и HTTP получаваме информация за максимална/минимална скорост на пренос на данните в kbit/s, средната стойност и стандартно отклонение от скоростта на предаване на данните според съответния тарифенплан.

Информация за тези показатели е налична на сайта на дружеството netronixtv.net

Защити за потребителите в случай на отклонения от качеството на услугите и скорости за достъп. Дружеството е длъжно да осигурява качествена Услуга, включително информационни услуги(справки) 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата, в зоните на предоставяне на Услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила, виновно поведение на абоната/потребителя на услуги и в случаите, предвидени в Общите условия за взаимоотношения между "Нетроникс ТВ " ЕООД и потребителите на широколентов достъп до интернет чрез обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа за пренос на данни.

Дружеството осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от дружеството в най-краткия практически възможен срок, след осигуряване на достъп от Потребителя до адреса на ползване на Услугата.

В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата е длъжен да информира предварително потребителите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по начин, който е максимално достъпен. Информирането на Потребителите се извършва чрез интернет страницата на Доставчика www.netronixtv.net

Действието на Договора за услуги в рамките на първоначалния му срок може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до дружеството при неизпълнение от страна на дружеството на съществени задължения по тези Общи условия. За неизпълнение от страна на дружеството на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:

- а) нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Договора за услуги, за повече от 7 (седем) пълни последователни дни, в

случай че се дължат на обстоятелства, за които дружеството отговаря изцяло;

б) неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Мрежата и предоставено на Потребителя Крайно устройство.