



ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на „НЕТ 1“ ЕООД, предоставящо електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на достъп до Интернет на територията на Република България

(Изм. и доп. от 10.11.2014г., Изм. и доп. съгласно Решение на Комисия за защита на потребителите, отразено в Протокол № 6 от 22.02.2018г.; Изм. и доп. във връзка с изисквания на Регламент (ЕС) 2015/2120; Изм.и доп. в изпълнение на Общия регламент за защита на данните (Регламент (ЕС) 2016/679), в сила от 25.05.2018 г.)

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между „НЕТ 1“ ЕООД, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 175335782, със седалище в гр. София и адрес на управление: гр.

София, 1592, ж.к. Дружба 1, бул. „Асен Йорданов“ No 14, телефон: 02 973 11 99, факс: 02 978 06 60,

електронен адрес: office@net1.bg, адрес за контакти: гр. София, 1592, ж.к. Дружба 1, бул. „Асен Йорданов“ No 14 наричано по-долу “НЕТ 1”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛИ”, се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос на данни, наричана „Мрежата”, и предоставяне на достъп до Интернет на територията на Република България.

2. (Изм. – в сила от 25.05.2018г..) Тези Общи условия са задължителни за НЕТ 1 и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и на основание чл. 226, ал. 3 от Закона за електронните съобщения са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях. Потребителят писмено декларира приемането им и своето съгласие с тях.

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

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от НЕТ 1 чрез МРЕЖАТА

4. НЕТ 1 може да предоставя чрез МРЕЖАТА:

- 4.1. достъп до интернет;
- 4.2. изграждане на виртуални частни мрежи;
- 4.3. пренос на данни;
- 4.4. статичен адрес;
- 4.5. други.

5. В случаите, когато НЕТ 1 не предоставя някоя от услугите по т. 4 (т. 4.1 до т. 4.5 със собствени средства, той може да сключи договори със съответните доставчици, в които се

уреждат редът и условията за предоставянето им, като в този случай НЕТ 1 гарантира за качеството на предоставяните услуги.

6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от НЕТ 1 крайни устройства по пазарни цени в случай че е уговорено в индивидуалния договор. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица.

7. НЕТ 1 може да отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез договор за наем.

8. НЕТ 1 активира услугите, при наличие на техническа възможност, в срок от 3 дни, но не повече от 10 дни, считано от датата на получаване на заявката и съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ III

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

9. Индивидуалният договор между НЕТ 1 и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му .

10. В договора се посочват идентификационни данни на НЕТ 1 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.

10а. (Нов – в сила от 25.05.2018 г.) Личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се обработват съобразно действащото национално и европейско законодателство. Подробна информация за вида данни, начина на обработването им, срока за съхранението им, правата на потребителите и друга информация се съдържа в „Политиката за поверителност на личните данни на НЕТ1“, която е неразделна част от настоящите Общи условия и е достъпна на интернет страницата на дружеството – www.net1.bg, раздел „Общи условия“ и е налична в търговските обекти на НЕТ1.

11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

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

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

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

11.4. В случай, че условия по договорите бъдат изменени и/или допълнени чрез действия на страните, предхождащи подписването на надлежни писмени споразумения съгласно предходната т.11.3, страните се задължават в максимално кратък срок, но не по-дълъг от 14 дни да подпишат съответните писмени документи. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ откаже подписването на съответното споразумение, НЕТ 1 има право незабавно да преустанови предоставянето на услугите, предмет на това споразумение, като при тази хипотеза ще се счита, че договорът продължава действието си в непроменен вид.

РАЗДЕЛ IV

Права на НЕТ 1

12. НЕТ 1 има право:

12.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ електронните съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия;

12.2. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия;

12.3. Да дава писмено или по друг подходящ начин указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства, ако такива са предоставени на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

12.4. Да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно т. 6 от тези Общи условия;

12.5. В случай на неспазване сроковете за плащане по т. 21.1 и 21.2 да прекрати незабавно и без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

12.6. 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 18.2, 18.3 и 18.4 незабавно, след констатиране на нарушението.

12.7. Да получава обезщетенията, предвидени в т. 20 на тези Общи условия;

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

12.9. Ако друго не уговорено в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ да предоставя услугите при условията на споделен капацитет/трафик.

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

12.11. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Едностранно да прехвърля на трето лице всички свои права и задължения, произтичащи от индивидуалния договор с Потребителя и тези Общи условия. Третото лице следва да е надлежно регистрирано като предприятие, предоставящо същите или повече и/или по-качествени електронни съобщителни услуги. При прехвърлянето НЕТ 1 осигурява необходимите гаранции за запазване на качеството на предоставяните на Потребителя услуги до по-късната дата измежду изтичането срока на договорите за услуги и изтичането на шест месеца от датата на влизане в сила на договора, по силата, на който са прехвърлени на новия оператор правата и задълженията. НЕТ 1 уведомява Потребителя за извършеното прехвърляне по подходящ начин, като за такова се счита и:

Публикация на сайта <http://www.net1.bg>, като посочва датата на публикацията, датата, на която ще влезе в сила договорът, по силата на който ще бъдат прехвърлени правата и задълженията, както и достатъчно данни за новия оператор, като например – фирма, седалище, ЕИК, адреси на търговските обекти, Интернет адрес и телефон за връзка;

Електронно съобщение, изпратено на електронния адрес, посочен от Потребителя в договора;

Телефонно обаждане на посочен от Потребителя в договора телефонен номер; или Съобщение в месечната сметка.

С влизането в сила на тези Общи условия се счита, че Потребителят изрично се е съгласил/приел правото на НЕТ 1 да прехвърля на трети лица своите задължения, произтичащи от сключения договор.

Предоставянето на лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на третото лице се извършва съобразно националното и европейското законодателство и съгласно „Политиката за поверителност на личните данни на НЕТ1.

РАЗДЕЛ V

Задължения на НЕТ 1

13. НЕТ 1 е длъжно:

13.1. Да извършва електронна съобщителна 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:

а) Безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при

нормални условия на работа, така и при повреда;

б) Качеството на услугите.

13.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 13.1. НЕТ 1 е длъжно:

а) Да използва само електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на

пазара съгласно действащите нормативни актове;

б) Да използва електронни съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

в) Да използва технически изправни електронни съобщителни устройства;

г) Да не изменя техническите характеристики на използваните електронни съобщителни устройства.

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

13.4. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

13.5. Да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ по отношение на една и съща услуга;

13.6. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата и/или информационните му системи, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата. НЕТ 1 има това задължение при условие, че времетраенето на всяко отделно прекъсване или влошаване на предоставяната услуга надвишава 8 часа в рамките на едно денонощие.

13.7. Предварително да уведомява по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

13.8. Да съхранява в законоустановения срок цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания;

13.9. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които НЕТ 1 я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

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

- 13.11. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;
- 13.12. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 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 НЕТ 1, посредством упълномощените за това лица;
- 13.13. 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;
- 13.14. Да уведомява писмено или по друг подходящ начин, 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;
- 13.15. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;
- 13.16. Да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 29 от тези Общи условия;
- 13.17. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;
- 13.18. 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;
- 13.19. Да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни;
- 13.20. Да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;
- 13.21. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не по-късно от 1 месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях;
- 13.22. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за измененията на тези Общи условия в срок не по-кратък от 1 месец преди влизането им сила.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на НЕТ 1

14. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 10 дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. НЕТ 1 приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 13.13 от тези Общи условия.

15. Когато НЕТ 1 не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 13.6, дължи неустойка в размер на 0,1% от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

15.1. НЕТ 1 не носи отговорност за:

15.1.1. Начина по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва мрежата и за всички последствия от това, като например:

- неспособност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да установи връзка с мрежата, освен ако това не се дължи на виновни действия на НЕТ 1.

15.1.2. За сигурността на предаваната чрез използването на услугата информация, както и в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугата, 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”).

15.1.3. За съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез мрежата информация.

15.1.4. За случаите на неправомерни действия на трети лица, проникващи в компютърната система на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като но без да се изчерпва до неразрешен достъп, пренос или разпространение на и/или заразяване с компютърни вируси,

16.

17. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 14, т. 15 и т. 16 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва. Лихвата започва да тече от момента на установяване с надлежно подписан двустранен протокол на факта на надвземане или съответната рекламация.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

17.1. Да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от НЕТ 1;

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

17.3. Да уведомяват НЕТ 1 по начина, указан в т. 13.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

17.4. Да искат информация и справки по телефона съгласно т. 13.15 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от НЕТ 1;

17.5. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 13.17 от тези Общи условия;

17.6. Да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА и услугите, предоставяни чрез нея, неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на НЕТ 1;

17.7. 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;

17.8. Да прекратяват ползването на услугите, съответно договора, по свое желание след подаване на 1-месечно писмено предизвестие до НЕТ 1, при условията, посочени в индивидуалния договор; 17.9. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от 1 месец и не по-голям от 6 месеца, след подаване на писмено предизвестие до НЕТ 1 и при условие, че към момента на временното прекратяване ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма задължения към НЕТ 1. Предизвестие по настоящата т. 17.9 следва да бъде подадено най-късно до 25-то число на месеца, предхождащ този, от който ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае ползването на услугите да бъде временно прекратено, като в случай че този срок не бъде спазен, НЕТ 1 има право да откаже временното прекратяване. Правото по настоящата т.17.9 може да бъде

упражнявано от ПОТРЕБИТЕЛЯ не повече от два пъти в рамките на една календарна година. Не се допуска временно прекратяване на ползването на услуги при безсрочни договори.**РАЗДЕЛ VIII**

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

18.1 В предварително съгласувано по подходящ начин с НЕТ 1 време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА; 18.2. Да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на НЕТ 1;

18.3. Да не подават сигнал на трети лица;

18.4. Да оказват необходимото съдействие на НЕТ 1 при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 18.2 и т. 18.3. Контролът се осъществява от упълномощени от НЕТ 1 лица;

18.5. При желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено НЕТ 1 в срока по т.17.9, като заплати съответстващата на срока на предизвестие част от месечната абонаментна цена;

18.6. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на НЕТ 1 за правилно ползване на крайните устройства;

18.7. Да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.)

18.8. Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от НЕТ 1;

18.9. Да заплащат определените от НЕТ 1 цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;

18.10. Да заплащат месечните абонаментни цени по т. 21.2 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

18.11. (Изм. – в сила от 25.05.2018г.) Да заплаща дължимите от него суми, съобразно условията и сроковете, посочени в тези Общи условия или индивидуалния му договор;

18.12. Да уведомяват писмено в срок до 14 дни НЕТ 1 за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 39 от тези Общи условия.

18.13. При прекратяване на индивидуалния договор и независимо от основанията за това да върнат предоставените им за ползване от НЕТ 1 крайни устройства, представляващи негова собственост,

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на НЕТ 1, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

19.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на НЕТ 1 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.

19.2. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок или при неизпълнение на други съществени задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, НЕТ 1 може по всяко време да спре предоставянето на договорените услуги.

РАЗДЕЛ X

Цени. Условия на заплащане на услугите.

20. НЕТ 1 събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:
- 21.1. ако такава е предвидена в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора. ;
- 21.2. Месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между НЕТ 1 и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се заплаща в срок до 5-то число на месеца, следващ този за който се дължи.
- 21.3. Други цени, договорени с НЕТ 1.
22. Цените за предоставените услуги се заплащат:
- 22.1. В посочените от НЕТ 1 локации и по начини, описани на интернет сайта му, в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ или указани по друг начин.
- 22.2. По банков път съгласно указанияте в индивидуалния договор банкови сметки. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на НЕТ 1. Таксата на банката за превода е за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
23. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика по цени, съгласно действащия ценоразпис на НЕТ 1 и/или сключения между страните договор.
24. НЕТ 1 издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане. Фактура се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай, че той е направил изрично писмено волеизявление за това.
25. НЕТ 1 определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.
26. НЕТ 1 прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува преди датата на влизане в сила. НЕТ 1 предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всеки свой офис на територията, на който предоставя услугите си.

РАЗДЕЛ Ха (Нов – съобразен с Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г., приложим от 30.04.2016г.)

Правила и мерки за гарантиране на отворен достъп до интернет

26а.1 Настоящите правила и мерки са приложими към индивидуалните договори, сключвани с крайните потребители – физически и юридически лица, на НЕТ 1 относно предоставяне на услугата – достъп до интернет (по-долу само услугата) чрез фиксирана мрежа, самостоятелно и/или като част от предлаган пакет от други електронно-съобщителни услуги и в изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г. за определяне на мерки, гарантиращи достъпа до отворен интернет.

26а.2. НЕТ 1 се задължава да изпълнява задълженията си по предоставяне на услугата при спазване на настоящите правила и мерки и при стриктно спазване на всички нормативни изисквания относно управлението на трафика и поддържането на качеството на услугата.

26а.3 С настоящите мерки НЕТ 1 информира потребителите, че предоставя услугата достъп до интернет със следната минимална, обичайно налична, максимална и рекламирана скорост за изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет:

а. При услуга с рекламирани скорости като „максимално достижими“ скорости на сваляне (download) и на качване (upload), в Mbps:

Максимална скорост 95 % от рекламираните скорости;

Обичайно налична скорост 65% от рекламираните скорости;

Минималната скорост 5 % от рекламираните скорости;

26а.4 Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология , вида на ползваното крайно устройство, натовареността на мрежата, едновременно използване на услугата от няколко крайни устройства, ползване на услугата в пакет с други услуги, оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на тези други услуги, различни от достъпа до интернет, други фактори, влияещи на скоростта.

26а.5. При предоставяне на услугата достъп до интернет НЕТ 1 се задължава да третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпа или което е разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и използваните крайни устройства. Извън горепосоченото, при спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и правото на ЕС, НЕТ 1 може да прилага разумни мерки за управление на трафика при спазване принципите на прозрачност, недискриминационност, пропорционалност, съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г. В тези мерки не се включва наблюдение специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

26а.6 НЕТ 1 няма да предприема мерки за управление на трафика, надхвърлящи посочените в т.26а.5, изречение второ – разумни мерки, в това число – да блокира, забавя, променя, ограничава, влошава качеството, упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги, с изключения на случаи, когато това е необходимо и докато трае необходимостта: (i) с цел спазване на закона и действащото национално законодателство, както и правото на ЕС, както и с цел спазване на мерките за привеждане в действие на тези законодателни актове на Съюза или национално законодателство, включително на решения на държавни, съдебни или други органи на държавна власт; (ii) с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; (iii) с предотвратяване предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване последствия от извънредни или временни претоварвания на мрежата.

26а.7. Изброените като изключения в т.26а.6 мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите – физически лица, съобразно приложимото право. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено, ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на посочените по-горе цели, но при спазване на разпоредбите на вътрешното законодателство, както и в съответствие с правото на ЕС.

26а.8. НЕТ 1 има право свободно да предлага услуги, различни от услугата „достъп до интернет“, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено качество на съдържанието, приложенията или услугите. Към настоящия момент подобни електронни-съобщителни услуги, предлагани от НЕТ 1 на крайни потребители, са преносът и разпространението на телевизионни програми посредством интернет протокол (IP) и чрез декодиращо крайно устройство или приложение (при осигурена техническа възможност) инсталирани към телевизионния приемник или друго крайно устройство на потребителите, позволяващи им достъп до програмите и тяхното съдържание, наричани за краткост IPTV и още интерактивна цифрова телевизия и Фиксирана обществена телефонна услуга посредством технология VoIP. Така изброените услуги могат да окажат влияние върху скоростите на услугата – достъп до интернет, когато последната се ползва в пакет с някоя от същите тези услуги.

26а.9. Последствията за потребителите на услугата достъп до интернет в случай на ограничаване на обема, скоростта или друг параметър за качество на услугата достъп до интернет може да има следното отражение върху услугата достъп до интернет, респ. върху ползваното съдържание, приложения или услуги:

1. Пълно блокиране на достъпа до определено съдържание, приложения или услуги;
2. Временно ограничаване в скоростта, обема и други параметри за качество, вкл. относно достъпа до определено съдържание, приложения или услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението/направленията (в случай на DDoS), обект на Кибератака. Мерките се прилагат до момента, в който се неутрализира Кибератаката.
3. Временно ограничаване в скоростта, обема и други параметри за качество, включително достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, които са намират в направлението, обект на временно претоварване, свързано с непредвидими и неизбежни случаи, предизвикани от технически неизправности.

26а.10. Всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие че е изправна страна по сключения с НЕТ 1 индивидуален договор, може да упражни правото си и да развали едностранно и занапред договора, посредством уведомление и без санкция в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и посочените в настоящите Общи условия скорости и други параметри за качество на предлаганата услуга – достъп до интернет чрез фиксирана мрежа, дължащо се на виновно действие или бездействие на НЕТ 1. Във всеки случай несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите, одобрени от Комисия за регулиране на съобщенията (КРС).

РАЗДЕЛ XI

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

27. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и НЕТ 1 се продължава след изтичане на избрания срок само при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се

преобразува в безсрочен при същите условия. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати безсрочния договор с 1-месечно писмено предизвестие без да дължи неустойка за това.

28. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и НЕТ 1 се прекратява:

28.1. В срока и при условията, регламентиран в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

28.2. От страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ с 1-месечно писмено предизвестие до НЕТ 1;

28.3. От страна на НЕТ 1 с 1-месечно писмено предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ;

28.4. Едностранно и без предизвестие от НЕТ 1, в случай на неплащане на цените по т. 21.2 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

28.5. Едностранно и без предизвестие от НЕТ 1, при неизпълнение на задълженията по т. 18.2, т.

18.3 и т. 18.4 от тези Общи условия;

28.6. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

28.7. Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

28.8. Незабавно при прекратяване на дейността на НЕТ 1, съгласно Закона за електронните съобщения.

РАЗДЕЛ XII

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на НЕТ 1 на договорените задължения

29. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на НЕТ 1 на договорените задължения.

30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 29 като подават до НЕТ 1 жалби и рекламации.

31. Отговорността на НЕТ 1 се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

32. Споровете между НЕТ 1 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 XIV

Изменения и допълнения на Общите условия

33. НЕТ 1 може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

34. НЕТ 1 прави публични Общите условия в срок не по-кратък от 1 месец преди влизането им в сила или влизане в сила на изменението им.

35. НЕТ 1 прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всеки свой офис, на територията на който предоставя услугите, през целия период на предоставяне на услугите и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

36. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. НЕТ 1 се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези Общи условия, като им даде едномесечен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля Общите условия, същите се считат за приети.

37. При противоречие между тези Общи условия и клаузите на индивидуалния договор с клиента, предимство ще имат разпоредбите на индивидуалния договор.

РАЗДЕЛ XV **Приложим закон**

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

РАЗДЕЛ XVI **Определения**

39. По смисъла на тези Общи условия:

39.1. „Външни причини“ са: а) *извънредни обстоятелства* – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н., по смисъла на ТЗ; б) *причини независещи от НЕТ 1* – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.;

39.2. „Крайно устройство“ е устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената електронна съобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация (модем, IAD и т.н.).

РАЗДЕЛ XVII **Допълнителни условия**

40. В договора страните се идентифицират както следва:

40.1. Предприятие – с наименование (фирма), адрес на управление, лицето, представляващо НЕТ

1, ЕИК, данъчен номер и банкова сметка;

40.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а) *физическо лице* - с име и 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,

ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява;

в) *юридическо лице* – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява.

41. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, предоставени от него във връзка и по повод сключения с НЕТ 1 индивидуален договор се предоставят на трети лица за целите на събиране на дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми и за целите на маркетинговите проучвания съгласно „Политиката за поверителност на личните данни на НЕТ1“.

42. 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.

42.1. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс.

42.2. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил НЕТ 1 за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.