

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ**

за взаимоотношенията с крайните потребители на „Флашнет“ ЕООД, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, бул. “Княгиня Мария Луиза” № 69 В, вписано в публичния регистър на Комисия за Регулиране на Съобщенията на 29.10.2010г. за осъществяване на далекосъобщителни услуги чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни.

### **РАЗДЕЛ I**

#### **Предмет и общи положения**

1. С тези Общи условия между „Флашнет“ ЕООД, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, бул. “Княгиня Мария Луиза” № 69 В, ЕИК 201070060, телефон за контакти: 0899 985 805, 0897 847 987, e-mail: [office@flashnet.bg](mailto:office@flashnet.bg) интернет страница: [www.FlashNet.bg](http://www.FlashNet.bg) наричан по-долу „ОПЕРАТОР”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ” се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги по посочената по-горе регистрация за пренос на данни, наричана по - долу МРЕЖАТА.
2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.
3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.
4. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях и с подписването на индивидуалния договор.
5. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 7-дневен срок след съгласуването или изменението им.
6. ОПЕРАТОРЪТ има право да изгражда и/или използва МРЕЖИ, съгласно изискванията, посочени в Закона за електронните съобщения и да предоставя чрез тях услуги в определен териториален обхват.
7. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги публикува на Интернет страницата си: <http://www.flashnet.bg/eula/> и на подходящи общодостъпни места.
8. Общите условия влизат в сила в едномесечен срок от публикуването им и имат действие спрямо всички абонати, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяната услуга.
9. В срок от 30 (тридесет) дни след публикуването на Общите условия, всички ПОТРЕБИТЕЛИ с действащ договор за услугата, които не са съгласни с тях имат право да поискат прекратяване на договора си, като попълнят писмено предизвестие в офис, обслужващ мрежата на ОПЕРАТОРА или по друг, изрично оповестен в договора начин, в противен случай същите се считат за приети.
10. ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията и се оповестяват по посочения по-горе начин.

### **РАЗДЕЛ II**

#### **Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА**

11. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

11.1. Достъп до глобалната мрежа ИНТЕРНЕТ;

11.2. Допълнителни услуги, организирани от ОПЕРАТОРА.

12. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някоя от услугите по т. 11.1 и т. 11.2. 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.

13. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства по пазарни цени, когато такива се предлагат. За всички продадени устройства е осигурено гаранционно и следгаранционно обслужване.

14. ОПЕРАТОРЪТ има право да отдава под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛЯ при условия, оповестени в договора и допълнителните споразумения към него. В този случай договорът може да бъде с минимален задължителен срок.

15. ОПЕРАТОРЪТ има право да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване при определени срокове и условия, посочени в договора и допълнителните споразумения към него. В този случай договорът може да бъде с минимален задължителен срок.

16. ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване срещу заплащане на парична гаранция от ПОТРЕБИТЕЛЯ, чийто размер е установен в договора и допълнителните споразумения към него. В този случай договорът няма задължителен минимален срок.

17. ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайното устройство в пълен комплект.

18. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя услуги на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ – инвалиди с първа или втора група инвалидност, както и на лица със специални социални нужди, по предварително определени преференциални условия.

19. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 7 (седем) календарни дни от датата на подписване на договора и плащане на цената за активиране на услугите.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (договор за услуги)**

20. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му или от датата на влизането му в сила, която е изрично упомената в него.

21. В договора при индивидуални условия се посочват най-малко: идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, телефон (факс, електронен адрес) и адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ, вид и описание на услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, цени, ценови пакети или тарифи, условия и срокове на плащане на услугите, условия за продължаване и прекратяване на индивидуалния договор, както и други условия по договореност между страните.

22. Договорът по т. 21 има действие за неопределен срок, освен в случаите, когато изрично е посочен задължителен минимален срок.

23. Договорът със задължителен минимален срок не може да бъде прекратен от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Договорът, сключен като срочен продължава действието си за неопределен срок при липса на едностранно писмено 30 - дневно изявление (предизвестие) за прекратяването му от всяка една от страните, предоставено преди изтичането на задължителния срок на договора.

**24. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:**

- 24.1. по взаимно съгласие;
- 24.2. при наличие на извънредни обстоятелства (форсмажорно събитие);
- 24.3. при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;
25. Измененията на договора влизат в сила от 1-во число на месеца, последващ датата на промяната.
26. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.
27. ОПЕРАТОРЪТ има право да развали договора едностранно без предизвестие в следните случаи:
- 27.1. при посочване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на неверни данни, относно начина и мястото на ползването на услугата;
- 27.2. при неплащане на дължимо възнаграждение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок от 10 (десет) календарни дни след датата, в която е дължимо плащането, като това не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му за плащане;
- 27.3. при всяко неизпълнение на друго договорно задължение от ПОТРЕБИТЕЛЯ;
28. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора си с ОПЕРАТОРА с 30 (тридесет) - дневно писмено предизвестие, освен в случаите когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е сключил срочен договор.
- 29. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява в следните случаи:**
- 29.1. в сроковете, регламентирани в договора или при взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;
- 29.2. едностранно от всяка една от страните, след изтичане на първоначалния срок на договора, включително при сключен безсрочен договор, с 30 (тридесет) - дневно писмено предизвестие;
- 29.3. при ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по договора, считано от датата на влизане в сила на съдебното решение;
- 29.4. незабавно, при настъпване на форсмажорни обстоятелства;
- 29.5. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до края на месеца, предхождащ влизането в сила на промяната на ценовата листа на ОПЕРАТОРА, освен в случаите, когато в договора не е посочено друго;
- 29.7. едностранно без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по тези Общи условия;
- 29.8. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган или при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия/отнемане на Лицензията.
30. С оглед предоставянето на услугата, ОПЕРАТОРЪТ има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:
- 30.1. адрес на ползване на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- 30.2. адрес за кореспонденция и телефони за контакти;
- 30.3. лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

30.4. подписан Договор за доставка на далекосъобщителни услуги чрез кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА;

30.5. данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ от документ за самоличност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е физическо лице;

30.6. данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включващи: Удостоверение за актуално състояние, ЕИК по БУЛСТАТ и Данъчен номер, седалище на фирмата, идентификационни данни на МОЛ, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е юридическо

30.7. пълномощно, в случаите, когато договарът не се сключва от управителя на юридическото лице или от титуляра по договор - физическо лице;

30.8. договор за наем или писмена декларация от страна на наемодателя за неговото съгласие за ползване на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаите, когато услугата се предоставя в имот, който се ползва под наем от титуляра по договора;

30.9. писмена декларация от титуляра по договора за кабелна телевизия за съгласието му за ползване на допълнителни услуги от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случаите, когато титулярите по двата договора са различни;

31. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по договора с ОПЕРАТОРА, освен с изричното писмено съгласие на последния.

32. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже сключване на договор с определено лице в следните случаи:

32.1. при непредоставяне от страна на лицето на данни, изисквани от ОПЕРАТОРА и необходими за сключването на договора;

32.2. при непредоставяне на ОПЕРАТОРА на поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

32.3. при наличие на неизпълнение от страна на лицето на задължение по друг съществуващ договор с ОПЕРАТОРА;

32.4. при отказване на съдействие при използване на имота и съответните общи части на ПОТРЕБИТЕЛЯ при изграждане на прилежащата част на мрежата и абонатното му отклонение;

## **РАЗДЕЛ IV**

### **Права на ОПЕРАТОРА**

33. ОПЕРАТОРЪТ има право:

33.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ електронни съобщителни услуги по Раздел II от тези Общи условия;

33.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в Раздел X на тези Общи условия;

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

33.4. да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно Общите условия;

33.5. да прекрати без предизвестие достъпа до МРЕЖАТА, респективно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ, в случай на неплащане на цените, в срок до 3 (три) дни след изтичане на срока за плащане. Възстановяването на услугите става автоматично при заплащане от ПОТРЕБИТЕЛЯ на всички дължими суми по договора;

33.6. да спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява в присъствието на технически екип на далекосъобщителния оператор чрез измервания, направени в центъра за управление на МРЕЖАТА или при ПОТРЕБИТЕЛЯ.

33.7. да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия;

33.8. да изключи временно ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА при техническа повреда;

33.9. в предварително писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до помещението му с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на съоръженията от МРЕЖАТА.

33.10. ОПЕРАТОРЪТ има право да изпраща до потребителите информация или уведомления посредством кратки съобщения (SMS, или други форми на съобщения).

33.11. да променя ценовата си листа за услугите при промени на пазарната конюктура и/или на нормативната уредба на Република България;

33.12. да получава неустойките, предвидени в настоящите Общи условия, договора както и допълнителните споразумения към него;

33.13. да задържи паричната гаранция или да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ стойността на крайното устройство съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА, във всички случаи на виновна повреда или унищожаване на крайното устройство от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато устройството е собственост на ОПЕРАТОРА;

33.14. да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ връщане на крайното устройство при прекратяване на договора във всички случаи, когато устройството е собственост на ОПЕРАТОРА. В случаите на договор с разсрочено плащане на крайното устройство ОПЕРАТОРЪТ има право да задържи изплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ до момента на прекратяване на договора месечни вноски за придобиване на собствеността върху модема;

## **РАЗДЕЛ V**

### **Задължения на ОПЕРАТОРА**

34. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

34.1. да предоставя електронни съобщителни услуги 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:

34.1.1. безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както и защита на околната среда при нормални условия на работа и при повреда;

34.1.2. качеството на услугите.

34.2. да прави измервания на скоростта на предаване на информационния поток и други характеристики на качеството на услугите в реално време както от негова страна, така и от страна на крайния потребител. Измерванията не трябва да пречат на нормалната работа на МРЕЖАТА.

35. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 34. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

35.1. да използва само електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

35.2. да използва електронните съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

35.3. да използва само технически изправни електронни съобщителни устройства;

35.4. да не изменя техническите характеристики на използваните електронни съобщителни устройства.

36. Операторът се задължава:

36.1. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА ;

36.2. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

36.3. да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга;

36.4. предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения, както и да ги уведомява чрез уебсайта [www.FlashNet.bg](http://www.FlashNet.bg) 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 2 дни преди ефективното ѝ прекъсване, но само ако прекъсването ще продължи повече от 8 часа;

36.5. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 12 месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания;

36.6. 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;

36.7. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 9 от тези Общи условия;

36.8. 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;

36.9. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа най-късно до 48 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;

36.10. да оповести 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;

36.11. да уведомява писмено и/или аудио-визуално във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при кризи от

невоенен характер, режим „военно положение”, режим „положение на война” или друго извънредно положение или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

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

36.13. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 34 от тези Общи условия;

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

36.15. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения и разпоредбите на Закона за защита на личните данни;

36.16. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога, или сигнали, които могат да се оприличат на такива.

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

## **РАЗДЕЛ VI**

### **Отговорност на ОПЕРАТОРА**

37. ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за предоставяне на УСЛУГАТА чрез МРЕЖАТА.

38. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за:

38.1. начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това, като например:

38.1. неспособността на ПОТРЕБИТЕЛЯ да установи връзка с МРЕЖАТА, освен ако причината е в отговорностите на ОПЕРАТОРА;

38.2. 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").

38.3. случаите на разкриването на паролата и на други лични данни на оправомощени, съгласно българското законодателство лица и в предвидените в закона случаи.

38.4. съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез МРЕЖАТА информация.

38.5. за случаите на неправомерни действия на трети лица, проникващи в компютърната система на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като например получаване на неразрешен достъп, пренос или разпространяване и/или заразяване с компютърни вируси.

38.6. за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.

39. 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 4 (четири) 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. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец, на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно тези Общи условия.

40. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0.3% от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок до 1 (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.

41. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации, съгласно Общите условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

42. Страните не носят отговорност за неизпълнение на задълженията си при кризи от невоенен характер, режим „военно положение”, режим „положение на война” или друго извънредно положение или причини, независещи от страната, за периода докато трае съответното обстоятелство или причина.

42.1. Страна по договора, която е под въздействието на кризи от невоенен характер, режим „военно положение”, режим „положение на война” или друго извънредно положение или причини, независещи от страната, е длъжна да уведоми незабавно другата страна за обстоятелствата и ограниченията, наложени от тях.

42.2. Ако кризите от невоенен характер, режим „военно положение”, режим „положение на война” или друго извънредно положение или причините, независещи от страните, продължат повече от 14 дни и една от страните загуби интерес от продължаване действието на договора, тя може да поиска прекратяване на договора. В този случай договорът се прекратява незабавно от момента на получаване на искането за прекратяване от другата страна без последствия за страните.

42.3. В случай на спор, кризите от невоенен характер, режим „военно положение”, режим „положение на война” или друго извънредно положение или причините, независещи от страната се доказват пред ответната страна с официален документ.

## **РАЗДЕЛ VII**

### **Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

43. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право:

43.1 да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;

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

43.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА, съгласно Общите условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

43.4. да искат информация и справки по телефона, относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

43.5. да подават до ОПЕРАТОРА молби, жалби и предложения и да получават отговори в писмен вид;

43.6. да адресират молби, предложения, 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;



43.7. 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;

43.8. В случай, че невъзможността за използване или прекъсването на УСЛУГАТА се дължи на причини, за които ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност и са изрично посочени в тези Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да претендира за обезщетение, след като уведоми ОПЕРАТОРА писмено и/или по телефона.

43.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да претендира за обезщетение, в случай на прекъсване на УСЛУГАТА за период по-дълъг от 4 дни през един календарен месец по причини, за които ОПЕРАТОРА носи отговорност и са изрично посочени в тези Общи условия. Не е необходимо посочените дни да са последователни. В този случай ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления.

43.10. в случай на удовлетворяване на жалба за надвзета сума, оспорваната сума се връща на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

43.11. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 7 /седем/ - дневно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА (условията на заплащане и срока на договора остават непроменени);

43.12. писмено да изисква от ОПЕРАТОРА да извършва измервания и да предоставя информация за скоростта на предаване на информационния поток и други характеристики на качеството, посочени в договора.

43.13. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по малък от 1 месец, след подаване на писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА.

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

44. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

44.1. в предварително писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време, да му осигурят достъп до помещенията си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

44.2. да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

44.3. да не осигуряват неправомерно достъп до услугата на трети лица;

44.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА, при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 44.2;

44.5. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

44.6. при желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА до 25-то число на текущия месец;

44.7. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства и УСЛУГАТА;

44.8. да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието;

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

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

44.11. да заплащат месечните абонаментни цени, съгласно регламентираното в тези Общи условия при случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

44.12. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

44.13. да уведомяват писмено в срок до 14 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни;

44.14. да ползват услугата само за постигане на незабранени от законите в Република България и международните актове цели и намерения, в съответствие с конституционно регламентираното право на всеки гражданин или юридическо лице да търси, получава и разпространява информация. Това изключва, без изброяването да е изчерпателно, разпространение на нелицензиран софтуер; осъществяване на забранен достъп до системи и ресурси в Интернет пространството; разпространяване на авторски материали, без съгласието на техния автор; накърняване правото и доброто име на друго; призоваване към насилствена промяна на конституционно установения ред; застрашаване на националната сигурност; предоставяне в публичното Интернет пространство на материали и съобщения, представляващи търговска тайна, както и призоваващи към извършване на престъпления, разпалване на вражда или към насилие на личността;

44.15. да не разпространяват в нарушение на българското законодателство информация и лични данни относно трети лица.

44.16. да не предприемат действия, насочени към неправомерно възпрепятстване на достъпа до МРЕЖАТА на други ПОТРЕБИТЕЛИ или ползването на УСЛУГАТА от другите ПОТРЕБИТЕЛИ (действия познати като „denial of service attacks”);

44.17. да не прехвърлят на друг ПОТРЕБИТЕЛ правото на ползване на УСЛУГАТА;

44.18. да не извършват действия, които да влошават качеството на УСЛУГАТА, предоставяна от ОПЕРАТОРА;

44.19. Потребителите са длъжни при използване на УСЛУГАТА да не предават съобщения, съдържащи заплахата за физическата цялост и телесната неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име на друго или призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление, към насилие или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда. Потребителите са длъжни при ползване на услугата да не предават лъжливи съобщения за настъпили аварии, природни бедствия, пожари, терористични актове, нужда от медицинска помощ и други.

44.20. Потребителите са длъжни при използване на предоставяната от ОПЕРАТОРА услуга да не нарушават каквито и да било имуществени или неимуществени права и законни интереси на трети лица.

## **РАЗДЕЛ IX**

### **Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

45. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят отговорност за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по настоящите Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

46. 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.

## **РАЗДЕЛ X**

### **Цени. Условия на заплащане на услугите.**

47. ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ УСЛУГАТА срещу заплащане по цени, съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.

48. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща на ОПЕРАТОРА една или няколко от следните такси:

48.1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора. Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА при сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му;

48.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се заплаща в срок от 25-то до 30-то число на всеки предходен месец, освен ако друго не е уговорено в договора;

48.3. еднократна цена за активиране на допълнителна услуга. Цената се заплаща в момента на подписване на допълнителното споразумение към договора;

48.4. еднократна такса за преместване ползването на услугата на нов адрес;

48.5. такси за предоставено от ОПЕРАТОРА оборудване, съгласно конкретните условия, посочени в договора;

48.6. парична гаранция срещу предоставено от ОПЕРАТОРА за ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ оборудване;

49. Цените за предоставените услуги се заплащат:

49.1. в брой, във всички офиси на ОПЕРАТОРА, адресите са указани в брошура, прикрепена към договора, или са посочени в официалната Интернет страница на ОПЕРАТОРА [www.FlashNet.bg](http://www.FlashNet.bg)

49.2. по банков път, в банка УниКредит Булбанк; по IBAN: BG61 UNCR 7000 1520 9879 75; BIC: UNCRBGSF. При плащане на цените по банков път ПОТРЕБИТЕЛЯ се задължава да посочи ясно основание на плащане, като плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА. Частичните плащания не се считат за плащания в изпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

49.3. по друг начин, указан в индивидуалния договор.

50. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (фактура, касова бележка) за получено плащане, при всяка от използваните форми на разплащане.

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

52. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги и я предоставя на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез Интернет сайта: [www.FlashNet.bg](http://www.FlashNet.bg). При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува в срок от 7 дни преди датата на влизането ѝ 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.

53. При несъгласие с промените в т. 32, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изпрати писмено предизвестие до края на текущия месец за прекратяване на Договора. Ако до изтичането на срока ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпрати предизвестие до ОПЕРАТОРА, промяната влиза в сила автоматично за всички потребители.

54. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да премести ползването на услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на ОПЕРАТОРА, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи такса за преместване. Ако адресът на преместване е извън мрежата на ОПЕРАТОРА, Договорът се прекратява, при установените в него и допълнителните споразумения към него условия и срокове като ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на ОПЕРАТОРА всички дължими суми към момента на прекратяване на договора, както и неустойките в случаите на сключен срочен договор.

55. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени, съгласно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА.

56. В случаите на повредено оборудване по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато то е собственост на ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща стойността на оборудването съгласно актуалната ценова листа на ОПЕРАТОРА.

## **РАЗДЕЛ XI**

### **Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения**

57. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорните задължения и задълженията му по тези Общи условия, като отговорността му е съизмерима на причинените щети.

58. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си на обезщетение по т. 57, като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

59. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и реда на настоящите Общи условия.

## **РАЗДЕЛ XII**

### **Решаване на спорове**

60. 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 XIII**

### **Изменения и допълнения на Общите условия**

61. ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ, по инициатива на Комисията за регулиране на съобщенията или по своя инициатива – при въвеждане на нови услуги или по други причини. ОПЕРАТОРЪТ прави публични изменените Общи условия чрез публикуването им на интернет страницата си в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила.

62. При изменение на Общите условия ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да прекратят: индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизане в сила на изменените Общи условия, с изключение на случаите, когато:

62.1. промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисия за регулиране на съобщенията;

62.2. в индивидуалния договор са включени отстъпки от ОПЕРАТОРА по отношение на съответен краен потребител.

63. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си през целия период на действие на Лицензията като ги публикува на Интернет страницата си [www.FlashNet.bg](http://www.FlashNet.bg) и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди започване ползването на УСЛУГАТА.

63.1. ОПЕРАТОРЪТ осигурява на крайните потребители и на други лица възможност да получат безплатно копие от Общите условия във всяка своя служба, на територията на която предоставя услугите.

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

## **РАЗДЕЛ XIV**

### **Приложим закон**

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

## **РАЗДЕЛ XV**

### **Определения**

65. По смисъла на тези Общи условия:

65.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

а) извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

б) причини независещи от ОПЕРАТОРА – откраднато оборудване, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

65.2. КРАЙНО УСТРОЙСТВО: устройство, с оценено съответствие, което е пуснато на пазара съгласно действащото законодателство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

65.3. „Оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове”, означава че крайното устройство е с оценено съответствие, съгласно Наредба за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7.08.2002 г., обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г., в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие „Со” и съответните означения. Допустимо е означенията да са

върху опаковката или съпровождащите крайното устройство документи – тип устройство, модел, производител/вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.

65.4. ТЕРИТОРИАЛЕН ОБХВАТ е територията, на която ОПЕРАТОРЪТ има право да осъществява далекосъобщения чрез МРЕЖАТА. ОПЕРАТОРЪТ има право да осъществява далекосъобщения чрез МРЕЖАТА на територията на съответните населени места, за които е регистриран в съответствие с действащата нормативна уредба.

## **РАЗДЕЛ XVI**

### **Допълнителни условия**

66. В договора страните се идентифицират както следва:

66.1. ОПЕРАТОР – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, ЕИК, данъчен номер, банкова сметка – IBAN, BIC код.

66.2. 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, 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.

67. 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.

67.1. 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/разпоредбите на чл. 72 от ЗЗД.

67.2. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция в срока, посочен в тези Общи условия, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

68. Законът за далекосъобщенията (обн., ДВ, бр. 88 от 2003 г.; изм., бр. 19, 77, 88, 95, 99 и 105 от 2005 г., бр. 17, 29, 34, 51, 59 и 82 от 2006 г.) се отменя със Закон за електронните съобщения (обн., ДВ бр.41 от 22.05.2007 г.).