

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на „Орбитал“ ЕООД, далекосъобщителен оператор с удостоверение за регистрация по обща лицензия No 217-05888/12.01.2006 г. 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 „Орбитал“ ЕООД, ЕИК 110543134, адрес по регистрация град Ловеч, ул. „Панайот Волов“ № 13, адрес за кореспонденция гр. Ловеч, ул. „Инж. Петър Иванчев“ №1, телефон 068/500104; 068/500105; 0885500104, e-mail адрес office@orbital.bg, наричан по-долу “ОПЕРАТОР”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛИ” се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги по удостоверение за регистрация по Обща лицензия No 217-05888/12.01.2006 г., 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” на територията на Република България.
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, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:
 - 4.1. ИНТЕРНЕТ ДОСТЪП по технология FTTB, FTTN или LAN
 - 4.2. ИНТЕРЕНТ ДОСТЪП по оптичен кабел по технология FTTH
 - 4.3. ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ по технология DVB-C
 - 4.4. ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ по технология IPTV
5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някоя от услугите по т. 4. 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. Свързване към МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА:
 - 6.1. ОПЕРАТОРЪТ свързва ПОТРЕБИТЕЛИТЕ към МРЕЖАТА в срок от 10 (десет) работни дни след подаване на заявка за това.
 - 6.2. Заявка се подава лично от ПОТРЕБИТЕЛЯ в офиса на ОПЕРАТОРА.
 - 6.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща такса за свързване към МРЕЖАТА по актуална ценова листа на ОПЕРАТОРА с подаването на заявката за свързване.
7. Крайни устройства
 - 7.1. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез индивидуалния договор за предоставяне на услуга по т. 4.
 - 7.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (оптични медиа конвертори, EPON/GPON ONU/ONT) по пазарни цени. За всички продадени устройства е осигурен 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.
 - 7.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват съвместими крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица.
8. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя услуги на лица с определена първа или втора група инвалидност и на лица със специални социални нужди при преференциални условия.
9. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 10 работни дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите, по т. 23.1. от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ III

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

10. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ влиза в сила в 7-дневен срок след датата на сключването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

11. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, данни за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция, преференциалните условия за лица с определена първа или втора група инвалидност и лица със специални социални нужди (в случай, че има такива), документите, които такива лица следва да представят на ОПЕРАТОРА и други.

12. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

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

12.2. 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.

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

РАЗДЕЛ IV **Права на ОПЕРАТОРА**

13. ОПЕРАТОРЪТ има право:

13.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните услуги по Раздел II от тези Общи условия;

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

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

13.4. 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. 7. от тези Общи условия;

13.5. да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на цените по т. 23.2. след изтичане на срока за плащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

13.6. 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 20.2., 20.3. и 20.4. незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява в присъствието на технически екип на "Орбитал" ЕООД;

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

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

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

РАЗДЕЛ V **Задължения на ОПЕРАТОРА**

14. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

14.1. 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.

14.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 14.1. 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.

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

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

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

- 14.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (чрез публикуване на информация на своята интернет страница и/или в социалните мрежи и/или чрез обаждане по телефона, и/или чрез изпращане на текстово съобщение) 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;
- 14.7. предварително да уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;
- 14.8. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания;
- 14.9. 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;
- 14.10. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 9. от тези Общи условия;
- 14.11. 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;
- 14.12. 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 ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;
- 14.13. 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;
- 14.14. да уведомява писмено и/или аудио-визуално във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;
- 14.15. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;
- 14.16. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 28. от тези Общи условия;
- 14.17. да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;
- 14.18. 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;
- 14.19. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни;
- 14.20. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

15. При забава за активирането на услугите в срока по т. 9. от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 1% от еднократните суми за активиране на услугите, но не повече от 50%. 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.
16. 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 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. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 14.13. от тези Общи условия.
17. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 14.6. или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 10 % 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.
18. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 15., т. 16. и т. 17. от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

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. 14.13.от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;
- 19.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т. 14.15. 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. 14.17. 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 изискванията на чл. 73, ал. 1 от ЗЕС и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;
- 19.7. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 дневно предизвестие до ОПЕРАТОРА или по начина, описан в сключения с ОПЕРАТОРА индивидуален договор;

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 не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;
- 20.3. да не подават сигнал на трети лица;
- 20.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 20.2. и т. 20.3.. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;
- 20.5. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;
- 20.6. да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;
- 20.7. да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;
- 20.8. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;
- 20.9. да заплащат месечните абонаментни цени по т. 23.2. от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;
- 20.10. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;
- 20.11. да уведомяват писмено в срок до 10 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 38. от тези Общи условия.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

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

РАЗДЕЛ X

Цени. Условия на заплащане на услугите.

23. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:
- 23.1. 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;
- 23.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 23.3. еднократна цена за повторно активиране на услуги след прекратяването им от страна на ОПЕРАТОРА

- съгласно т. 13.5. Цената се заплаща заедно с натрупаните задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 23.2.
24. Цените за предоставените услуги се заплащат:
- 24.1. в офиса на ОПЕРАТОРА, находящ се на адрес: гр. Ловеч, ул. Инж. Петър Иванчев № 1;
- 24.2. по банков път в банка Райфазенбанк; клон Ловеч; IBAN: BG27RZBVB91551002564038
- 24.3. в офиси на EasyPay;
- 24.4. При плащане на цените по банков път или в офис на EasyPay, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.
25. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.
26. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.
27. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

РАЗДЕЛ XI

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

28. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:
- 28.1. в срока, регламентиран в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;
- 28.2. едностранно, без предизвестие, от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по т. 23.2. от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- 28.3. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т. 20.2., т. 20.3. и т. 20.4. от тези Общи условия;
- 28.4. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
- 28.5. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;
- 28.6. незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по Чл.33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС;

РАЗДЕЛ XII

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на Оператора на договорените задължения

29. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.
30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 29. като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.
31. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

32. 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 XIV

Изменения и допълнения на Общите условия

33. 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.
34. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите, през целия период на своята дейност и ги предоставя срещу подпис на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.
35. 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.

РАЗДЕЛ XV

Приложим закон

36. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото

РАЗДЕЛ XVI **Определения**

37. По смисъла на тези Общи условия:

37.1. **ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:**

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

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

РАЗДЕЛ XVII **Допълнителни условия**

38. В договора страните се идентифицират както следва:

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

38.2. **ПОТРЕБИТЕЛ:**

- 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.);
- едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.
- юридическо лице – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

39. 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.

39.1. 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.

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