

## **Избрани текстове от Общи условия, касаещи най-често задавани въпроси от клиенти и потребители**

### **РАЗДЕЛ I ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

...2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

2.1 Общите условия или измененията им се публикуват на страницата в интернет [www.telnet.bg](http://www.telnet.bg) и се представят на видно място в търговските обекти на дружеството или по друг подходящ начин в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила”...

### **РАЗДЕЛ IV ПРАВА НА ОПЕРАТОРА**

...12. ОПЕРАТОРЪТ има право:

12.5. да прекрати предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на таксите по т. 24.2 в срок до 5 /пет/ дни след изтичане на срока за плащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

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

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

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

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

12.17. ОПЕРАТОРЪТ има право да променя цените на предоставяната услуга. Промяната на цените влиза в сила в 7-дневен срок след публикацията им на интернет страницата [www.telnet.bg](http://www.telnet.bg);...

### **РАЗДЕЛ V ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА**

...13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

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 или група от тях по отношение на една и съща услуга;

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

13.12. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 48 /четиридесет и осем/ часа .

Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и / или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

13.16. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 31 от тези Общи условия; ...

### **РАЗДЕЛ VI ОТГОВОРНОСТ НА ОПЕРАТОРА**

...15. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 3 /три/ дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 13.13 от тези Общи условия.

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

## **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;

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

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

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

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

20.16. да уведомяват писмено в срок до 10 /десет/ дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 44 от тези Общи условия.

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

## **РАЗДЕЛ X**

### **ТАКСИ. УСЛОВИЯ НА ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ**

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

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

## **РАЗДЕЛ XI**

### **ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ**

...30. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се продължава при следните условия:

30.1 автоматично за нов период със същата продължителност, ако никоя от страните не поиска писмено прекратяването му най-късно 30 (тридесет) дни преди изтичане на срока по договора.

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

31.1. в срока, регламентиран в договора при поискване по т.30.1. от някоя от страните, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

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

31.3 едностранно от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на таксите по т. 24.2 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 5 /пет/ дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т.19.1. ...

## **РАЗДЕЛ XIII**

### **РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

...35. 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**

...38. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

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

39.2. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези общи условия, като им даде 30 /тридесет/ дневен 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. ....