

ОБЩИ УСЛОВИЯ
ЗА УСЛУГИ ЧРЕЗ КОИТО СЕ ПРЕДОСТАВЯТ ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ ОТ
“ ГЛОБЪЛ КОМЮНИКЕЙШЪН НЕТ” АД

РАЗДЕЛ I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. (1) Настоящите “Общи условия” определят условията за предоставяне на електронни съобщителни услуги („Услугите”), изцяло базирани на Интернет протокол от “Глобъл Комюникейшън Нет” АД, с адрес на регистрация: гр. Пловдив 4000, район р-н Централен, ул. "Стефан Веркович" No 3, ет. 4, офис 5 , с ЕИК 175156765, наричано за краткост Оператор.

(2) Контактите за връзка с оператора са както следва: от 10:00 до 18:00 - тел. 02/ 4200042, факс: 02 / 831 20 41; от 18:00 - 10:00 - моб. 0882 / 96 00 28, факс 02 / 831 20 41, e-mail: nos@gcn.bg.

Чл.2. Клиент по смисъла на настоящите „Общи условия” е всяко физическо лице, едноличен търговец или юридическо лице, ползващо Услугите предоставяни от Оператора, чрез крайни устройства или софтуерно приложение, свързано към Интернет. Клиентът е краен потребител на Услугите, по смисъла на ЗЕС.

Чл.3. Услуги по смисъла на настоящите "Общи условия" са такива, които се предоставят изцяло посредством IP протокол и са обществени електронни съобщителни услуги : радио и телевизионни програми, пренос на данни, достъп до Интернет на територията на Република България чрез обществена електронна съобщителна мрежа.

Чл.4. (1) Крайно устройство по смисъла на настоящите "Общи условия" е всеки хардуер или софтуерно приложение върху клиентски хардуер, позволяващ достъп до Интернет и съвместимо с услугите на Оператора. Устройството е закупено от трети физически или юридически лица и оценено в съответствие със Закона за техническите изисквания на продуктите.

(2) Виртуално устройство е предоставено от Оператора виртуално Интернет пространство, което е необходимо за предлагане на допълнителни функционалности към услуги на

Оператора (например запис на предавания, телевизионни сериали и др.).

Чл. 5. (1)Общите условия влизат в сила за Клиента при закупуване на крайно устройство, при активиране на услугите описано в чл.10 и/или при сключването на Индивидуален договор (наричан Договор или Договора).

(2) Операторът може да сключва Индивидуален Договор с Клиента за ползване на услугите. В случаите когато индивидуален договор не се изисква, за начало на договорни отношения се считат условията описани в чл.5, ал.1.

(3) Тези Общи условия са задължителни за Клиенти на Оператора, които нямат сключен договор с Оператора, но ползват услугите му.

Чл.6. (1) Операторът прави публични Общите условия, като ги публикува в официалната си интернет страница www.gcn.bg и предоставя достъп до тях на Клиентите си при активиране на услугите.

(2) Операторът прави публични Общите условия и/или измененията и допълненията на същите в срок от 30 дни преди влизането им в сила.

(3) Всеки Клиент при изменение на Общите Условия по инициатива на Оператора, има право да прекрати ползването на Услугите без санкции в срок до един месец от влизането им в сила. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат Услуги, ползвани от Клиента.

РАЗДЕЛ II
УСЛУГИ

Чл.7. Ползването на Услугите, съгласно Списък-описание на Услугите на Оператора, неразделна част от тези Общи условия (актуалният Списък-описание и детайли за крайните устройства за предоставяне на Услугите е публикуван на сайта на Оператора на адрес: www.gcn.bg), се осъществява по силата на настоящите Общи условия.

Чл.8. (1) Услугите се предоставят чрез крайно устройство описано в чл.4 и се администрат

чрез информационен Портал (наричан Портал) управляван от Оператора. Порталът се състои от страници, които се визуализират като менюта и предоставят допълнителна информация и функционалност на услугата. Операторът публикува информация на официалната страница: www.gcn.bg за всички крайни устройства, съвместими с Услугите.

(2) Клиентът възлага, а Операторът приема да предоставя възмездно на Клиента Услуги, базирани на Интернет.

За избягване на всякакво съмнение, Услугите могат да бъдат ползвани от Клиента само чрез Интернет. Услугите могат да бъдат предоставяни самостоятелно една от друга или в пакет с други Услуги. Пакетите се определят от Оператора и се публикуват на официалната страница www.gcn.bg.

Чл.9. Услугите и виртуалното устройство са предназначени единствено за лична употреба и не могат да бъдат използвани за търговски цели или за обществена употреба (например в ресторанти, хотели, болници и други публични места). Услугите не могат да се използват от други телекомуникационни оператори, колцентрове, уебсайтове, организации занимаващи се с разпространение на радио- и телевизионно съдържание др. подобни.

Чл.10. За начало на предоставяне на Услугите се счита датата на активиране на Услугите от Клиента. Активиране на услугата се осъществява след въвеждане на идентификационен номер в Портала и след приеманто от Клиента на настоящите Общи условия.

Чл.11. (1) Операторът осигурява в интерес на Клиента качествена услуга при спазване от страна на Клиента на следните изисквания при използване на услугите:

1. Недопускане на неоторизиран достъп до други компютри или мрежи, за да бъде предотвратена опасността от възбуждане на гражданска и/или наказателна отговорност срещу Клиентите на Оператора или Оператора.

2. Строго спазване на авторските права и сродните на тях права при и по повод предоставяната чрез Услугите и Виртуалото устройство информация. Нарушаването им може

да доведе до търсене на гражданска и/или наказателна отговорност.

3. Клиентът носи отговорност за разпространяване и/или пренасяне на непристойни или порнографски материали от всякакъв вид.

4. Неизвършване на други действия или постъпки, които съгласно действащото законодателство се определят като нарушаващи или увреждащи правата, имуществото, честта и достойнството на гражданите на Република България.

5. Неизвършване на дейности, които потенциално могат да увредят мрежата на Оператора, мрежите на неговите клиенти или други мрежи.

6. Невъвеждане в заблуждение с цел безплатно ползване на услугите, намеса при ползване на услугите от други клиенти или умишлено предизвикване на отказ от услугите на други клиенти.

7. Да променя кодовете за достъп в името на безопасността веднага след първоначалната активация на услугите, както и да ги променя след това на редовни интервали от време; ако има подозрение, че неупълномощени лица са придобили информация за кодовете за достъп, трябва да ги промени незабавно; да съхранява същите на електронни носители (например, PC, USB флаш устройство или CD-ROM) само в криптиран вид;

8. Да не обработва, размножава, разпространява публично предоставеното от оператора съдържание или части от него, да извършва каквато и да е форма на реклама или друга дейност, свързана с боравене със съдържанието, без изрично писмено съгласие за това от страна на ОПЕРАТОРА; да ползва видеоуслугите само на територията на Република България;

9. Да известява незабавно Оператора за наличие на претенции, предявени от страна на трети лица, отнасящи се до използване на Услугите.

10. Да не предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугите на Оператора на трети лица;

11. Да уведомява в писмена форма Оператора при промяна на идентификационните си данни в срок до 3 (три) дни от настъпване на промяната при сключен Договор между страните;

(2) Клиентът носи отговорност и за действията на своите служители в рамките на тези изисквания.

(3) Операторът и клиентите си сътрудничат за осигуряване спазването на настоящите правила.

(4) Клиентът има право да подава молби, жалби и предложения и да получава отговори в срок до 30 (тридесет) работни дни от Оператора. Молби, жалби и предложения, се подават на контактите описани в Чл.1, ал.2 от Общите условия.

(5) Операторът се задължава да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от КЛИЕНТИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;

(6) Операторът се задължава да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и предприетите действия след разглеждането им, за срок от 12 месеца при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

(7) Операторът се задължава да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

РАЗДЕЛ III КРАЙНО УСТРОЙСТВО

Чл.12. Крайното устройство по смисъла на чл.4 от настоящите Общи условия и неговата инсталация, поддръжка, ремонт и деинсталация, се осигуряват от Клиента.

Чл.13. Информация за Крайни устройства отговарящи на техническите изисквания на Оператора за предоставяне на Услугите, се публикуват на сайта на Оператора на адрес: www.gcn.bg.

Чл.14. Всички повреди, причинени на крайното устройство от неправилна експлоатация или от природни бедствия или кражби, се отстраняват за сметка на Клиента.

Чл.15. Клиентът е задължен да осигури за своя сметка електрическото захранване, климатизацията и други условия, които осигуряват правилната работа на крайното устройство и услугите.

РАЗДЕЛ IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА

Чл.16. Операторът е длъжен:

1. Да предоставя Услугите лично или чрез овластен свой представител.

2. Да изгражда, поддържа и развива Услугите в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБългария стандарти, като спазва изискванията за минимум качество на сигналите за изображение и звук, електромагнитна съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност.

3. Предварително да уведомява Клиента 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. Уведомяването се извършва чрез сайта на Оператора и/или Портала на услугата ;

4. Да оповести адрес и/или телефон за контакт при повреди и за предоставяне на информация;

5. Да съхранява в определен срок данните, необходими за разплащанията.

6. Да предоставя на Клиента при подписване на Договор или при поискване потребителско име и парола, с които получава достъп до подробна информация относно използваните услуги, съгласно чл. 260а от Закона за електронните съобщения на база на изтекъл отчетен период.

Чл.17. (1) Операторът определя цените на предоставяните Услуги в действащ Ценови Лист, при спазване изискванията на Закона за електронните съобщения. Промяна на цените се извършва при предварително уведомяване на клиентите не по-малко от 30 дни преди влизане в сила на промяната, което става на адрес: www.gcn.bg, а също и със съобщения достъпни за Клиента чрез Портала на Услугата.

(2) Операторът има право да получава цената за предоставяните от него услуги при условията и сроковете определени в Ценови Лист, публикуван на адрес: www.gcn.bg

Чл.18. Операторът има право на планирани или необходими прекъсвания на Услугите.

Чл.19. (1) Операторът не носи отговорност за съдържанието на пренасяните данни по

Интернет от Клиента, освен на съдържанието включено в предоставяните от Оператора Услуги.

(2) В случай, че Операторът предоставя услугите чрез трети лица – като свои представители, Операторът носи отговорност за действията на тези трети страни в същата степен, в която отговаря и за собствените си действия.

РАЗДЕЛ V

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА

Чл.20. Клиентът се задължава да:

1. Спазва всички норми на действащото законодателство, както и всякакви забрани и ограничения, въведени от съответните държавни органи, касаещи Услугите, като няма право да ги използва в противоречие с приложими закони и разпоредби.

2. Заплаща цените за заявените по негово желание Услугите съгласно Договора и/или настоящите Общи условия и разпоредбите на „Условия на плащане”, предвидени по-долу.

3. Уведомява незабавно в писмена форма Оператора за всяка промяна в регистрационните данни при сключен Договор. В противен случай Операторът не носи отговорност за информацията, изписвана върху фактурите или другите документи, както и за изпращането им на Клиента.

Чл.21. При прекъсване на Услугите, предизвикано от неправилна експлоатация на крайното устройство, Клиентът няма право на каквито и да било обезщетения.

Чл.22. Клиентът няма право да разпространява съдържанието на Виртуалното устройство, тъй като то е предназначено единствено за лична употреба. Нарушаването може да доведе до търсена на гражданска и/или наказателна отговорност.

РАЗДЕЛ VI

ЦЕНИ. УСЛОВИЯ НА ПЛАЩАНЕ

Чл.23. Операторът по свое усмотрение може да предлага промоционални цени за определен период от време при спазване на законодателството и отразявайки промоциите в допълнителна секция на „Ценовия лист”, която

се променя едностранно от Оператора и без да е необходимо уведомяване на крайните предварително или след края на промоционалния период.

Чл.24. (1)Клиентът заплаща на Оператора в съответствие с Договора следните такси:

1. месечни такси Услугите.

2. еднократни, на транзакция/събитие, пакетни и/или месечни такси за Услуги, както е предвидено в настоящите Общи условия и/или Договора и съгласно актуален Ценови лист.

(2) Цените за предоставените услуги се заплащат:

1. в касите на Оператора;

2. по банков път;

3. система за електронно разплащане, в съответствие с услугите;

4. чрез изпращане на SMS, в съответствие с услугите;

5. в търговската мрежа при закупуване на крайно устройство;

При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на Оператора и погасява най-старото задължение на КЛИЕНТА. При банков превод и електронно разплащане, всички такси са за сметка на Клиента.

Чл.25. Всички задължения за заплащане на суми се определят в лева или в евро и се заплащат в лева, като в случаите когато са определени в евро се заплащат по централния курс на БНБ в деня на плащането.

Чл.26. (1) Срокът за заплащане на съответните такси се посочва в актуалния Ценови Лист.

(2) Дължимите месечни такси за някои от Услугите се фактурират авансово на 1-во число на месеца, а за някои от Услугите може да е предвидено предплащане. Месечните такси покриват периода от 1 (един) календарен месец.

Чл.27. В случай на забавени плащания, Клиентът дължи на Оператора неустойка в размер на законната лихва за периода на забавата, което не ограничава възможността на Оператора да прекрати Договора.

Чл.28. В случай че Клиентът е предплатил ползване на Услуги, платените възнаграждения и такси не подлежат на възстановяване, освен в

случаите на виновно поведение от страна на Оператора.

Чл.29.(1) Операторът издава съответните счетоводни документи за платените такси в срок до 3 (три) работни дни след ефективното получаване на плащането, освен ако плащането не е в брой.

(2) Операторът има право да определи конкретна сума, в рамките на която Клиента има възможност да ползва услугите на Оператора, наречена кредитен лимит. В рамките на кредитния лимит Клиентът може да ползва услуги без да се налага да внася такса, гаранционен депозит или банкова гаранция. Кредитният лимит се определя в ценовата листа на Оператора.

РАЗДЕЛ VII ПРЕКЪСВАНЕ НА УСЛУГИТЕ

Чл.30. (1) Прекъсване на Услугите е налице, в случай че Услугите не се предоставят в съответствие с техническите стандарти, по вина на Оператора и такова прекъсване продължи повече от 2 (два) часа. Периодът на прекъсване се измерва от момента, от който Операторът получи уведомлението от Клиента, че има прекъсване до момента, в който Услугата се възстанови. Клиентът може да подава сигнали за технически проблеми, свързани с Услугите на дежурен телефон за повреди на оператора – 02 4 200 888.

(2) Сроковете за отстраняване на повреди, при нормални условия на работа в срок до 72(седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повердата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса на Оператора уведомяване за повреда от страна Клиента.

Чл.31. (1) Обезщетенията за прекъсване на Услугите се изчисляват на часова база. Броят на часовете, които се обезщетяват (над два часа) се закръгляват до най-близкия кръгъл час, в полза на Клиента. Не се обезщетяват Услугите, когато прекъсването не надвишава 2 (два часа).

(2) Обезщетенията се прихващат от сметката на Клиента за периода следващ периода, в който е настъпило прекъсването. Клиентът се задължава да уведоми Оператора до 10 (десет) дни след

получаване на обезщетението, ако не приема размера му. Ако клиентът не е на месечен абонамент, той получава обезщетението във вид на кредитен лимит описан в чл.29 (2)

(3) Всички обезщетения се включват във фактурите за периода, следващ периода на прекъсването.

Чл.32. На Клиента не се дължи обезщетение за прекъсване на Услугите, ако такова прекъсване е в резултат директно и/или индиректно на:

1. периодични или инцидентни тестове, планирани или необходими, провеждани от Оператора, но не повече от 12 (дванадесет) часа за 6 (шест) месеца. В тези случаи Операторът следва да уведоми Клиента с двудневно предизвестие, публикувано на страницата на Оператора;

2. неизпълнение от страна на Клиента на някое от задълженията му по Договора и/или Общите условия към него;

3. повреда или неправилна работа на крайно оборудване и свързани с него съоръжения, осигурени от Клиента;

5. повреда или неправилна работа на линии, оборудване и свързани с тях съоръжения, наети от други оператори;

6. прекъсване на интернет достъпа до Клиента, ако той е предоставян от друг Оператор.

7. форсмажорни обстоятелства, съгласно чл.38 по-долу.

РАЗДЕЛ VIII СРОК НА ДОГОВОРА. ПРЕКРАТЯВАНЕ

Чл. 33. (1) При сключването на Индивидуален договор,Клиентите се идентифицират, както следва:

1. Физическите лица и лицата, упражняващи свободна професия – с документ за самоличност, а лицата, упражняващи свободна професия и с документ от компетентен орган, удостоверяващ упражняваната професия;

2. Юридическите лица и едноличните търговци – с разпечатка от ТР за актуално състояние на лицето с датата максимално близка до датата на сключване на Договора.

(2) Ако и доколкото Клиентът също разполага със собствени Общи условия същите не са приложими спрямо Оператора и не могат по

никакъв начин да дерогират разпоредби на тези Общи условия между страните.

Чл. 34. Индивидуален Договор между Оператора и Клиента се сключва за срок от 12 (дванадесет) месеца. След изтичане на срока, договарът се продължава само със съгласието на Клиента. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Клиентът има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.

Чл.35. Договорът може да бъде прекратен преди изтичането на срока:

1. По взаимно, писмено изразено съгласие между страните;

2. При настъпване на форс-мажорни обстоятелства, съгласно чл.38 от настоящите Общи условия, продължили повече от 24 часа. Страната, която се позовава на форс-мажорните обстоятелства е длъжна незабавно в срок от 12 часа да уведоми писмено за това другата страна. При форс-мажор страните преговарят, обсъждат интереса от продължаване на Договора и изготвят допълнително споразумение, съобразно постигнатите Договорености. В случаите по тази точка не се дължат обезщетения и неустойки.

3. По силата на съдебно решение или акт на компетентен държавен орган;

4. При ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора от влизане в сила на съответното решение;

5. С едностранно писмено 30 (тридесет)-дневно предизвестие само след изтичане на първоначалния 12 (дванадесет) месечен срок по чл.32. Срокът на предизвестиято тече, считано от датата на получаването му от насрещната страна;

6. С едностранно 15 (петнадесет) дневно писмено предизвестие на изправната страна до неизправната, в случай че неизпълнението на задълженията не бъде преустановено в този срок. В този случай Договорът се счита прекратен с изтичане на 15-ия (петнадесетия) ден считано от получаване на предизвестиято;

Чл. 36. (1) Операторът може да прекрати едностранно Договора или да отмени някои негови клаузи ако:

1. С нормативен акт на съответните държавни органи се забрани предоставянето на Услугите или на част от тях;

2. Когато нормативен акт или акт на компетентен държавен орган наложи промяна в клаузи, условия или цени по Договора.

(2) В случаите по ал.1 обезщетение не се дължи.

Чл. 37. (1) Клиентът може да прекрати едностранно Договора, в случай че, прекъсването на Услугите продължи 3 (три) последователни работни дни, освен ако не е уговорено друго, съгласно чл.30, ал.2;

(2) В случаите по настоящия член Клиентът е длъжен да заплати дължимите на Оператора суми до момента на прекратяването.

РАЗДЕЛ IX САНКЦИИ

Чл.38. (1) В случай, че Клиентът:

1. Не заплати такси за Услугите или други дължими суми на Оператора и забавата продължи повече от 10 (десет) дни след датата на падежа или незаплатената в срок сума е повече от 100 лева, независимо от периода на забавата;

2. Не изпълнява някое от задълженията си по Договора и Общите условия и това продължи повече от 15 (петнадесет) дни след надлежно известие от Оператора;

3. Е в нарушение на приложимото законодателство във връзка с Услугите или тяхното използване.

Операторът може по свое усмотрение след предоставяне на разумен срок с оглед нарушението да упражни една или повече от следните санкции:

а) временно да прекрати предоставянето на Услугите към Клиента, изцяло или към конкретни негови обекти, докато Клиентът изпълни задължението си;

б) да прекрати предоставянето на Услугите към един или повече обекти на Клиента, като изисква незабавно заплащане на дължимите суми, в това число неустойки.

в) да прекрати Договора, да получи неустойка в размер на сбора на месечните такси до края на

периода, за който е сключен договора, увеличен с размера на депозита, ако има такъв.

(2) Налагането на горепосочените санкции не освобождава Клиента от задължението му да заплати дължимите към оператора суми и не засяга правото на Оператора да прекрати Договора съгласно чл.33, т. б.

РАЗДЕЛ X ФОРС МАЖОР

Чл.39. (1) „Форсмажор“ по смисъла на настоящите Общи условия е всяко събитие, което е извън разумния контрол на страните по настоящия Договор и което прави невъзможно изпълнението на поетите с него задължения. Такива събития биха могли да бъдат, но не се изчерпват до войни, международно ембарго, граждански безредици, природни бедствия, терористични акции, стачки, локаути (с изключение на такива стачки и локаути, които страната е могла да предотврати), изменения в законодателството.

(2) Липсата на парични средства не представлява форс-мажор по смисъла на настоящите Общи условия.

(3) Не може да се позовава на форс-мажор онази страна, поради чиято небрежност или умишлени деяния е настъпил форс-мажора.

(4) Страните по Договора не носят отговорност за неизпълнение на задълженията си при настъпване на форс мажорни обстоятелства. Същите се доказват пред другата страна със сертификат за форс мажор, издаден от Българската търговско-промишлена палата.

РАЗДЕЛ XI ДОПЪЛНИТЕЛНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.40. В случай на неяснота за целите на настоящите общи условия и Договора за 1 (един) ден се счита период от 24 (двадесет и четири) часа, считано от 00.00 часа до 24.00 часа.

Чл.41. Клиентът няма право да прехвърля правата и задълженията си по Договора на трети лица, без изрично, писмено изразено съгласие на другата страна.

Чл.42. Страните по Договора нямат право да разпространяват информация или да правят публично достояние факти или обстоятелства,

предоставени им във връзка със сключването на Договора между тях или касаещи го без предварително изрично писмено разрешение от другата страна.

Чл.43. Всички изменения и допълнения към Договора са валидни, само ако са изготвени в писмен вид и са подписани от страните.

Чл.44. При противоречие между отделни клаузи в различните документи, ще се приемат за валидни клаузите в следната последователност:

- 1.** Договорът между страните, уреждащ специалните условия по предоставянето на Услугите и Приложенията към него;
- 2.** Настоящите Общи условия.

Чл.45. За всеки спор относно съществуването и действието на настоящите общи условия или сключения между страните индивидуален Договор за предоставяне на Интернет и/или услуги или във връзка с тяхното нарушаване, включително спорове и разногласия относно действителността, тълкуването, прекратяването, изпълнението или неизпълнението им, както и за всички въпроси неуредени в настоящите общи и условия и Договора между страните се прилага българското гражданско и търговско право, като страните уреждат отношенията си чрез преговори между тях. Постигнатите Договорености се оформят в писмена форма. При непостигане на съгласие спорът се отнася за решаване пред Арбитражния съд при БТПП при спазване на Правилника за дейността на този съд.

Чл. 46. Неразделна част от тези Общи условия са актуалните, публикувани на адрес: www.gcn.bg:

- (1)** Списък-описание на Услугите.
- (2)** Ценови лист.

Чл. 47. При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия се прилага действащото българско законодателство.