

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на ТЕЛЕКОМС ООД, със седалище гр. Варна и адрес на управление: гр. Варна, ул. "Дружба" бл.7 вход "А", ап. №1, , БУЛСТАТ № 103282011, представлявано от управителя си Трифон Иванов Русков, далекосъобщителен оператор с удостоверение за регистрация на Обща лицензия № 217-05505 / 13.01.2005г. 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 "ТЕЛЕКОМС" ООД, гр. Варна, ул. "Дружба" 7, вх. А, ап. 1, наричан по-долу ОПЕРАТОР, и неговите крайни потребители, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни по удостоверение за регистрация по Обща лицензия № 217-05505 / 13.01.2005г., 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-долу МРЕЖАТА и 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, еднолични търговци, юридически лица и други сдружения, регистрирани в Република България.

### РАЗДЕЛ II Услуги предоставени от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

#### 4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез мрежата

4.1. Пълен достъп до Интернет, дефинирана като постоянна TCP/IP /синхронна връзка между входна точка на ОПЕРАТОРА и входна точка на клиента, с логически канал за достъп до интернет с гарантирана информационна скорост.

4.2. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услуга достъп до българското интернет пространство, с логически канал за достъп с гарантирана информационна скорост. Услугата включва маршрутизиране на всички автономни системи, представляваща мрежата.

4.3. ОПЕРАТОРЪТ предоставя за ползване на клиента Ай Пи /IP/ адреси за нуждите на клиента.

4.4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя на клиента потребителско име и парола за достъп до защитена Интернет страница със статическа информация за ползване на услугата.

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някои от услугите по т.4 със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се урежда редът и условията за предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира за качеството на предоставените услуги.

6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайните устройства /кабелни модеми, приемници и други/ по пазарни цени. За всички продадени устройства е осигурен 12 месечен гаранционен срок, както и след гаранционно обслужване. 6.1 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайните устройства, закупени от други физически и юридически лица. 6.2 ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайните устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез договор за наем.

7. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услуги на лица с определена първа или втора инвалидност и на лица със специални социални нужди при преференциални условия – с 3 % отстъпка от стандартните цени на услугите.

8. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, като крайният срок за активиране на услугите се определя в писмения договор, сключен между страните, като активирането започва да тече след заплащане на таксата за активиране на услугата и подписването на протокол за активирането. ОПЕРАТОРЪТ съобщава на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ всички технически параметри, необходими за активиране на услугите. Активирането на услугите става с протокол за активиране, подписан от страните по договора и представляващ неразделна част от договора за услуга. Протоколът се изготвя и подписва от страните след завършване на двадесет и четири часовия тест, при който се констатира покриване на качествените показатели, предварително уговорени между страните. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ откажат да подпишат протокола без обективни причини, въпреки наличието на положителни резултати от теста, установено от трето лице – независим експерт в областта на далекосъобщенията, определен от страните, се съставя протокол за активиране на услугата, който се подписва от независимия експерт вместо ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Ако страните не могат да изберат обща кандидатура за такъв експерт в срок от 3 /три/ дни от възникване на спора, то ОПЕРАТОРЪТ може да поиска от председателя на БТПП да назначи такъв. Датата на активиране на услугата, посочена в протокола, се приема за начална на първия работен месец

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

9. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен и влиза в сила от датата на подписването му.

10. В договора се посочват: 10.1. Идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

10.2. Услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

10.3. Срокът за ползване на услугите започва да тече от датата на активиране на услугите и подписване на протокол за активиране от двете страни и продължава своето действие до изтичане на срока на предоставяне на услугите. Крайният срок за активиране на услугите се определя в писмения договор, сключен между страните, като активирането започва да тече след заплащане на таксата за активиране на услугата и подписването на протокол за активирането. ОПЕРАТОРЪТ съобщава на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ всички технически параметри, необходими за активиране на услугите. Активирането на услугите става с протокол за активиране, подписан от страните по договора и представляващ неразделна част от договора за услуга. Протоколът се изготвя и подписва от страните след завършване на двадесет и четири часовия тест, при който се констатира покриване на качествените показатели, предварително уговорени между страните. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ откажат да подпишат протокола без обективни причини, въпреки наличието на положителни резултати от теста, установено от трето лице – независим експерт в областта на далекосъобщенията, определен от страните, се съставя протокол за активиране на услугата, който се подписва от независимия експерт вместо ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Ако страните не могат да изберат обща кандидатура за такъв експерт в срок от 3 /три/ дни от възникване на спора, то ОПЕРАТОРЪТ може да поиска от председателя на БТПП да назначи такъв. Датата на активиране на услугата, посочена в протокола, се приема за начална на първия работен месец;

10.4. Начинът на заплащане;

10.5. Лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, 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.

11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

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

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

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

#### **РАЗДЕЛ IV Права и задължения на страните**

12. ОПЕРАТОРЪТ има право:

12.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услугите с гарантирано качество и ниво на поддръжка, в съответствие с притежаваните индивидуални лицензии и регистрации по общи лицензии и законовите изисквания в областта на делекосъобщенията, съгласно договора за услуга и приложенията, съдържащи точното техническо описание на услугите и гаранциите за качеството им, време за наличност на връзката и неустойките за лошо качество;

12.2. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, съгласно подписания между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ договор за услуга;

12.3. Да дава писмено или аудио-визуално указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства; 12.4. Да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства;

12.5. Да премахне незабавно и без предизвестие всеки материал или данни, и да блокира използването на мрежата за един или повече ПОТРЕБИТЕЛИ, когато това е в нарушение на българското законодателство и възприетите правила.

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

13.1. 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. Във връзка с поетите по-горе задължения ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да:  
-използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове; - използва далекосъобщителни устройствасамо по предназначението и начина, определени от производителя; - използва технически изправни средства; - не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

13.2. Да полага необходимите грижи за запазване качеството на предоставените услуги, както и при организационно-технически възможности да повиши качеството им;

13.3. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, само в границите между крайните точки на услугите, които са определени с писмения договор;

13.4. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най -кратък срок, след отпадане на причините;

13.5. Да не предоставя на трети лица информация и да гарантира защитата на личните данни, 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;

13.6. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на

равнопоставеност, както и да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга;

13.7. Да оповести адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

13.8. 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;

13.9. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги.

13.10. Да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатки от тези плащания.

13.11. Да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т.8 от Общите условия.

#### 14. Отговорност на ОПЕРАТОРА:

14.1. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, ако ползването на услугите от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва от тях в нарушение на закона или при липса на лицензии и/или други изискуеми разрешения и регистрации;

14.2. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при наличието на проблеми извън крайните точки, включително проблеми в мрежата на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ или в мрежите на партньори, доставчици и клиенти на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Наличието на такива проблеми

и произтичащата от тях невъзможност за предоставяне на услугите не освобождава ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от нито едно от задълженията им по настоящия договор, включително задълженията за заплащане на месечните вноски;

14.3. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за последици /преки или косвени вреди, включително пропуснати ползи/ от ползването на каквито и да е информационни ресурси и връзки или действия на трети лица спрямо ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, извършени при или по повод на услугите. ОПЕРАТОРЪТ по никакъв начин не гарантира сигурността или верността на получената чрез използването на услугите информация, нито качеството на стоките или услугите, закупени или получени чрез използването на услугите.

14.4. При забава за активирането на услугите, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за закъснение, чийто размер е уточнен в договора за услуга, подписан между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. 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.

14.5. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не са могли да ползват услугите повече от 7 /седем/ дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат 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. 21.3 от тези Общи условия.

14.6 Надвзети суми за предоставяни услуги от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заедно със законната лихва.

15. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

15.1. Да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги предлагани от ОПЕРАТОРА;

15.2. Да получават услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора за услуга, подписан между страните;

15.3. Да адресират 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;

16. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

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

16.2. Да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

16.3. Да не подават сигнал на трети лица;

16.4. Да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

16.5. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;

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

16.7. Да оказват пълно съдействие на ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите и отстраняване на проблеми свързани с тях, както и да предостави на представители на



ОПЕРАТОРА до крайните точки на предоставяне на услугите, находящи се в негово владение;

16.8. Да заплащат своевременно и точно дължимите суми по договора за услуга, подписан между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, независимо от подадените жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

16.9. Да пазят доброто име и търговския имидж на ОПЕРАТОРА, включително и след прекратяване на действието на договора за услуга;

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

18. 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 V Цени. Условия на заплащане на услугите.**

19. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

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

19.2. Месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, която се дължи 3 дни преди започване на работния месец, през който ще се предостави услугата. Плащането на месечни вноски, с изключение на първата, се извършва на основание проформа-фактура за дължимата сума, която се издава от ОПЕРАТОРА 15 /петнадесет/ дни преди започване на работния месец, за който ще се предостави услугата. Неполучаването на проформа-фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от задължението за заплащане на месечната вноска в срок;

20. Цените за предоставените услуги се заплащат в офиса на ОПЕРАТОРА, находящ се на адрес: гр. Варна, ул. "Дружба" 7А, вх. А, ап.1, или по банкова сметка, посочена в

договора за услуга, или по банкова сметка на ОПЕРАТОРА – СЖ “ЕКСПРЕСБАНК” АД – клон Варна банков код (BIC) TTBBBG22, банкова сметка (IBAN) BG54 TTBB 9400 1515 0677 31. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.

21. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.

22. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

23. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за далекосъобщенията и актовете за прилагането му.

24. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. 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.

## **РАЗДЕЛ VI Поддръжка на нарушено качество**

25. Наблюдение и поддръжка на мрежата:

25.1. Мрежата се управлява и наблюдава от Центъра за управление на мрежата, където се намират дежурни инженери, на които ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се обаждат при необходимост по всяко време на денонощието. Дежурните инженери на ОПЕРАТОРА предоставят информация за текущото състояние на мрежата и услугите, приемат заявки за обслужване на проблеми, издават входящи номера на заявки, идентифицират и организират отстраняването на появилите се проблеми. 25.2. ОПЕРАТОРЪТ събира и съхранява параметри, отразяващи работата на мрежата и качествените показатели на предоставените услуги, за което използва автоматизирана уеб- базирана система.

25.3. Заявка за обслужване на проблем може да бъде получена по телефона с потвърждение, изпратено по електронна поща или факс. При получаване на заявката, дежурният служител на ОПЕРАТОРА записва точно време на получаване, име на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ или на техен представител, естество на заявката. Служителят на ОПЕРАТОРА съобщава на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на негов представител номера на заявката, който се използва в последваща кореспонденция.

## **РАЗДЕЛ VII Профилактика на мрежата**

26. Профилактика на мрежата се провежда при нужда и предварително обявени периоди от време, които се съгласуват с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ най-малко 24 часа предварително, ако не се предвижда нарушаване на качеството на услугите. В случай, когато е възможно нарушаване на качеството на услугите, уведомяването трябва да стане най-малко 3 дни предварително.

## **РАЗДЕЛ VII Продължаване и прекратяване на договора за услуги**

27. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и ОПЕРАТОРА се счита за продължен автоматично с още толкова след изтичане на срока, ако договорът не е прекратен изрично.

28. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и ОПЕРАТОРА се прекратява:

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

28.2. Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, с писмено предизвестие, подадено в 30 дневен срок;

28.3. Едностранно, със седемдневно предизвестие от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на дължимите месечни вноски от страна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в срок до пет дни след падежа на плащането;

28.4. Едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т. 12.2, т. 12.3 и т. 12.4 от тези Общи условия;

28.5. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; 28.6. Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

28.7. Незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия/, отнемане на Лицензията;

## **РАЗДЕЛ VIII НЕУСТОЙКИ, ВРЕМЕННИ САНКЦИИ, ОТГОВОРНОСТИ**

29. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения, като точният размер е определен в договора за услуга, сключен между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Размерът на неустойката не може да превишава размера на месечната вноска.

30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т.21.3 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

31. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел III от настоящите Общи условия.

32. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не могат да претендират за неустойка за лошо качество в случаите, когато това се дължи на форсмажорни обстоятелства, причини извън крайните точки на предоставяне на услугата, както и за периода за профилактика на мрежата.

33. В случай на забавено плащане на дължимата сума ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на 0.25 /нула цяло и двадесет и пет стотни/ % от дължимата сума за всеки ден забава.

34. В случай на забавено плащане над 7 /седем/ дни, ОПЕРАТОРЪТ може да спре предоставянето на услугите. Това не го лишава от правото да развали договора, нито от правото да получи дължимите суми в размер на месечната вноска за предоставяне на услугите за времето на нейното спиране. Предоставянето на услугите се възстановява след заплащане от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на всички дължими суми по договора, включително и неустойка.

35. В случай на форсмажор /като под форсмажор се разбира всеки случай на непреодолима сила или случайно събитие, представляващи обстоятелства от извънреден характер, които не са могли да бъдат предвидени към момента на сключване на договора между страните. За случай на форсмажор се считат и действия на трети лица извън контрола на ОПЕРАТОРА, които са довели до невъзможност за изпълнение на задълженията на ОПЕРАТОРА/, страните по договора не носят отговорност за периода докато трае непреодолимата сила или случайно събитие. Страната по договора, която е под въздействието на форсмажорни обстоятелства, е длъжна да уведоми незабавно другата страна за обстоятелствата и ограниченията наложени от тях.

### **РАЗДЕЛ IX Решаване на спора**

36. Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се решават чрез непосредствени преговори между тях.

37. За всеки спор относно съществуването и действието на сключения договор или във връзка с неговото нарушаване, включително спорове и разногласия относно действителността, тълкуването, прекратяването, изпълнението или неизпълнението му,

както и за всички въпроси, неуредени в настоящия договор, се прилага българското право, като страните уреждат отношенията си чрез споразумение. При непостигане на съгласие, спорът се отнася за решаване пред компетентния съд на територията на Република България.

38. Нищожността на някоя клауза от договора или на допълнително уговорени условия не води до нищожност на друга клауза или на договора, като цяло.

### **РАЗДЕЛ X Изменение и допълнение към общите условия**

39. 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. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията.

40. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 7-дневен срок след съгласуването или изменението им.

41. 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 действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при сключване на договора.

42. 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 седмодневен 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 XI Определения**

44. По смисъла на тези Общи условия:

44.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ: а) извънредни обстоятелства– природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.; б) причини независещи от ОПЕРАТОРА– откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н .

44.2. 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 XII Конфиденциалност и кореспонденция**

45. ОПЕРАТОРЪТ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ /страни по договора за услуга/ се задължават да спазват изискванията за конфиденциалност.

45.1. Конфиденциална информация е всичко, свързано с организацията и търговската дейност на страна по договора за услуга, включително финансова и счетоводна информация, описания на апаратура, данни за личния състав, инвентарни наличности, полезни модели, както и случаи от практиката на фирмата. Всяка от страните се задължава да не разпространява конфиденциалната информация на трети лица, под каквато и да е било форма. Ограниченията по тази точка остават валидни за срок от 1 година от датата на прекратяване на договора. Не се счита за конфиденциална информация предоставянето на информация, изискана от компетентни държавни органи в предвидения от закона ред.

45.2. В случай на нарушаване на клаузите за конфиденциалност, виновната страна дължи на изправната страна пълно обезщетение за причинени вреди.

46.1 Официалната кореспонденция между страните се осъществява чрез препоръчани писма с обратна разписка. Адресите за кореспонденция между страните се уговорят в писмения договор за услуга.

46.2. Ако някоя от страните промени адреса си, посочен в писмения договор, тя е длъжна предварително до уведоми другата страна в писмена форма. В случай, че страната не изпълни задълженията си за уведомяване, съобщенията изпратени на известния адрес, ще се считат за надлежно изпратени и получени. 46.3. За текуща кореспонденция страните се съгласяват да използват факс и електронна поща.

### **РАЗДЕЛ XIII Допълнителни условия**

47. В договора страните се идентифицират както следва:

47.1. ОПЕРАТОР – ТЕЛЕКОМС ООД, със седалище гр.Варна и адрес на управление: гр. Варна, ул. “Дружба” бл.7, вх. А, ап. 1, БУЛСТАТ 103282011, представлявано от управителя си ТРИФОН ИВАНОВ РУСКОВ;

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

48. 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.

48.1. 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.

48.2. 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.