

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на договора за предоставяне на услуги за достъп до Интернет и Интерактивна цифрова телевизия от „ОРЛАНДОНЕТ” ООД

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

Чл. 1. (1) С тези Общи условия на договора за предоставяне на услуги за достъп до Интернет и Интерактивна цифрова телевизия на „ОРЛАНДОНЕТ” ООД, предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги след подадено уведомление до Комисията за регулиране на съобщенията, със седалище в гр. София, адрес на управление: кв. „Орландовци”, ул. „Христо Батанджиев”, бл. 5, вх. Б, ет. 1, ап. 19, ЕИК 131193616, тел. за връзка: 02 / 936 66 22, електронен адрес: <http://orlandonet.net/>, адрес за контакти: office@orlandonet.net. и неговите крайни ползватели (наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ/ПОЛЗВАТЕЛИ/АБОНАТИ”), се уреждат условията и редът за предоставяне на услуги за достъп до Интернет, и пренос и разпространение на телевизионни програми на територията на Република България чрез обществената електронна съобщителна мрежа на „ОРЛАНДОНЕТ” ООД, наричана по-долу „Мрежата”.

(2) Тези Общи условия са задължителни за ОРЛАНДОНЕТ и ПОЛЗВАТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

Чл. 2. (1) Потребители са физически лица, които ползват или са заявявали ползване на услугите на ОРЛАНДОНЕТ за цели, излизащи извън обхвата на тяхното занятие, стопанска дейност, служба или професия, сключили са индивидуален писмен договор с ОРЛАНДОНЕТ и са приели настоящите Общи условия.

(2) Крайни ползватели са ползватели, които не предоставят обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги сключили са индивидуален писмен договор с ОРЛАНДОНЕТ и са приели настоящите Общи условия.

(3) Абонат (потребител с договор или краен ползвател с договор) е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, държавен или общински орган, дипломатическо или консулско представителство, търговско представителство или друг правен субект, действащ на територията на Република България, който е сключил индивидуален писмен договор с ОРЛАНДОНЕТ и е приел настоящите Общи условия.

Чл. 3. ОРЛАНДОНЕТ спазва принципите за прозрачност и равнопоставеност съобразно категориите крайни ползватели, обема на трафика и начина на плащане и не допуска предимства за отделни крайни ползватели или група ползватели при едни и същи услуги.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОРЛАНДОНЕТ

Чл. 4. (1) ОРЛАНДОНЕТ предоставя на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ възмездно и в условията на трайни отношения услуги за достъп до Интернет и Интерактивна цифрова телевизия.

(2) Услугата достъп до Интернет представлява услуга за пренос на данни, състояща се в осигуряване на некомутируема връзка между мрежата на ОРЛАНДОНЕТ и точка за достъп на ПОЛЗВАТЕЛЯ и транспортиране на IP пакети на територията на Република България, както и осигуряване на достъп до световната Интернет мрежа. В индивидуалния договор с абоната дружеството посочва следните скорости за услугата достъп до интернет съгласно ползваната технология. Скоростите за услугата достъп до интернет, които ОРЛАНДОНЕТ предоставя като услуга включват рекламирана, минимална, обичайно налична и максимална, а именно:

а) Рекламираната скорост е скоростта, която ОРЛАНДОНЕТ използва в търговските си комуникации, включително реклама и маркетинг, във връзка с промотирането на офертите на услуги за достъп до интернет.

б) Минималната скорост е най-ниската скорост, която ОРЛАНДОНЕТ предоставя на крайния ползвател по договора, но не по-ниска от 10 Mbps (или % от максималната скорост).

в) Обичайно наличната скорост е скоростта, която крайният ползвател би могъл да очаква да получава през по-голямата част от времето при достъпа си до услугата. Обичайно налична скорост следва да е постижима (получавана от крайния ползвател) в 80 % от времето в рамките на едно денонощие. (по препоръка – 80%)

г) Максимална скорост е скоростта, която краен ползвател може да очаква да получи за определен период от време (например най-малко веднъж дневно), в съответствие с посочената в договора такава.

(3) Услугата Интерактивна цифрова телевизия представлява разпространение на пакети от телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията посредством IP протокол чрез използване на оптична кабелна мрежа за пренос на данни, посредством декодиращо крайно устройство - Set Top Box (STB), инсталирано към телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Управлението на услугата Интерактивна цифрова телевизия се извършва от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ посредством телевизионен и информационен портал (Портала), визуализиран на екрана на телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Порталът се състои от страници, които се визуализират като менюта и предоставят допълнителна информация за услугата Интерактивна цифрова телевизия.

(4) ОРЛАНДОНЕТ може да предоставя и допълнителни интерактивни услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като „Видео по поръчка” (Video on Demand/VoD) - услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават в определен от тях час изрично заявени програми, филми и предавания; „Плати, за да гледаш” (Pay-per-view/PPV) - услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получат достъп до заявени от тях програми, филми или предавания; Pause TV - услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ гледане на част от дадена програма на запис след нейното излъчване и др.

(5) Конкретните услуги, които ОРЛАНДОНЕТ предоставя на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ, се определят в писмения договор между страните.

(6) В случаите, в които ОРЛАНДОНЕТ не предоставя самостоятелно посочените по-горе услуги, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията на предоставянето им, като ОРЛАНДОНЕТ гарантира качеството на предоставяните услуги.

Чл. 5. (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни електронни съобщителни устройства, закупени от ОРЛАНДОНЕТ или от трети лица.

(2) ОРЛАНДОНЕТ може да отдава крайни електронни съобщителни устройства под наем срещу заплащане на наемно възнаграждение, като урежда взаимоотношенията си с

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез сключване на допълнителен анекс към индивидуалния договор или отделен договор за наем на оборудване.

(3) Предоставянето от страна на ОРЛАНДОНЕТ на ПОТРЕБИТЕЛЯ на крайно електронно съобщително устройство („Устройство”), неговият вид, технически спецификации, цена и други идентификационни данни, както и инсталирането му и провеждането на обучение за работа с него от служителите на ОРЛАНДОНЕТ, се отразяват в Констативния протокол по чл. 6, ал. 2 по-долу, ако оборудването се предоставя при активирането на услугата, респективно с приемо-предавателен протокол, подписан от ОРЛАНДОНЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ. След подписването му Констативният протокол, съответно приемо-предавателният протокол, става неразделна част от индивидуалния договор между ОРЛАНДОНЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(4) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага дължимата грижа за съхраняване на Устройството, предоставено му под наем от ОРЛАНДОНЕТ. От момента на предаването му във владение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, рискът от погиване на такова Устройство е за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В случай че то бъде повредено, унищожено или откраднато, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи пълно обезщетение на ОРЛАНДОНЕТ за всички причинени вреди, включително възстановяване на стойността на Устройството, посочена в Констативния протокол, освен ако вредоносният резултат се дължи на дефект на Устройството или на друга причина, за която ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря.

(5) В случай че предоставено Устройство се повреди по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря, ОРЛАНДОНЕТ се задължава да го ремонтира безплатно, респективно да замени Устройството с друго, ако повредата не може да бъде отстранена. Ако такова Устройство бъде повредено по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря, последният дължи възнаграждение на ОРЛАНДОНЕТ за извършения ремонт в размера, посочен в Ценовата листа на ОРЛАНДОНЕТ, респективно цената на Устройството, посочена в Констативния протокол по чл. 6, ал. 2, когато то не може да бъде поправено.

(6) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да не демонтира предоставено от ОРЛАНДОНЕТ и инсталирано Устройство, освен след направено от ОРЛАНДОНЕТ искане. По изключение демонтиране от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ се допуска само в извънредни случаи и след предварително направено съгласуване за това със служители на ОРЛАНДОНЕТ на телефоните за контакти, посочени в индивидуалния договор.

(7) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да подпише констативен протокол при всеки отделен случай на инсталиране или деинсталиране на Устройство.

(8) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на ОРЛАНДОНЕТ предоставено му под наем от последния Устройство в рамките на 5 /пет/ дни от датата на прекратяване или разваляне на индивидуалния договор, в състоянието, в което Устройството му е било предадено, с изключение на нормалното функционално изхабяване, като допусне служители на ОРЛАНДОНЕТ, които да извършат демонтирането му. При неизпълнение на това задължение, Потребителят дължи неустойка в размер на единичната цена на Устройството, посочена в Констативния протокол по чл. 6, ал. 2, респективно в съответния приемо-предавателен протокол.

(9) В случай че предоставено от ОРЛАНДОНЕТ Устройство бъде заменено с друго такова, независимо от причината за това, между ОРЛАНДОНЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ се подписва допълнителен приемо-предавателен протокол, в който се отразява извършената промяна, като се описва подробно както замененото, така и новото Устройство със съответните му индивидуализиращи белези, включително цена.

Чл. 6. (1) Параметрите за качеството на предоставяните от ОРЛАНДОНЕТ услуги се посочват в Ценовата листа на ОРЛАНДОНЕТ, представляваща неразделна част от настоящите Общи условия.

(2) Съответствието на качеството и количеството на съответната предоставяна на конкретен ПОТРЕБИТЕЛ услуга с параметрите за качеството ѝ, определени в Ценовата листа на ОРЛАНДОНЕТ, се удостоверява с подписване на Констативен протокол при активиране на услугата.

(3) Констативният протокол по предходната алинея определя крайните електронни съобщителни устройства и техническите изисквания, определени от страните като най-подходящи с оглед ползване на предоставяната от ОРЛАНДОНЕТ услуга след направени съответни измервания на трасето.

(4) Счита се, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е съгласен с условията и качеството на предоставяната услуга, независимо от факта дали е подписан Констативният протокол по предходните алинеи, в случай че е започнал да ползва услугата.

РАЗДЕЛ III

Договор за предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 7 (1) Индивидуалният договор за услуги (наричан за краткост „ДОГОВОРА“) влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, освен ако абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно, и има действие за определен в индивидуалния договор между страните срок.

(2) ОРЛАНДОНЕТ има право да откаже да сключи Индивидуален договор с ПОТРЕБИТЕЛ, който не е заявил писмено изричното си съгласие договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, единствено в случай че съгласно условията на договора ОРЛАНДОНЕТ предоставя крайно устройство.

(3) В определения по ал. 1 7-дневен срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки, като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в търговски обект на ОРЛАНДОНЕТ.

(4) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години. Потребителите имат възможност да сключат и договор за услуги със срок от една година. Разпоредбата се прилага и за крайни ползватели, които са микропредприятия, малки предприятия или юридически лица с нестопанска цел, освен ако те изрично не са се отказали от съответните права при сключването на договора.

Чл. 8. (1) В индивидуалния договор се посочват идентификационни данни на ОРЛАНДОНЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, вид и описание на услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срок на договора и условия за подновяване и прекратяване на услугите и на договора, цени, ценови пакети или тарифи, условия и срокове на плащане, адреси за кореспонденция, включително електронна поща, телефон за контакти, възможност за едностранно прекратяване на договора от страна на абоната с едномесечно предизвестие, неустойки и обезщетения, свързани с прекратяване на договора, включително възстановяване на направени разходи по отношение на крайни електронни съобщителни устройства, информация за продуктите и услугите, предназначени за потребители с увреждания в случай, че договорът е с такива лица и други.

(2) При доставка на телевизионни програми към договора се прилага списък с наименованията на телевизионните програми, включени в ценовия пакет.

Чл. 9. Изменение на договора се извършва с подписване от страните на допълнително споразумение към него.

Чл. 10. (1) Освен ако в индивидуалния договор между страните не е уговорено друго, ОРЛАНДОНЕТ се задължава да осъществи първоначалното включване на ПОТРЕБИТЕЛЯ към Мрежата и да активира услугата не по-късно от 48 часа от датата на заплащане на цената за активиране на услугите, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури на служителите на ОРЛАНДОНЕТ достъп до съответните помещения.

(2) За активирането на услугите по предоставяне на достъп до Интернет ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да разполага с функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, необходимо за свързването към Интернет, а за услугата Интерактивна цифрова телевизия - с функциониращ телевизионен приемник и STB, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не желае такова устройство да му бъде предоставено от ОРЛАНДОНЕТ.

(3) За активирането на услугите по реда на ал. 1 се сключва Констативен протокол, който става неразделна част от ДОГОВОРА.

(4) Абонатът дължи заплащане на услугата от датата на подписване на констативния протокол по предходната алинея.

РАЗДЕЛ IV **Права на ОРЛАНДОНЕТ**

Чл. 11. ОРЛАНДОНЕТ има право:

1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услугите по раздел II от тези Общи условия;
2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните възнаграждения за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия;
3. да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните електронни съобщителни устройства;
4. да продава, предоставя под наем срещу заплащане на възнаграждение крайни електронни съобщителни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно чл. 5 от тези Общи условия;
5. да преустанови незабавно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на възнаграждението по чл. 22, ал. 1, т. 2 най-късно до края на последния ден на предходния месец. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на преустановените услуги след изплащане на задълженията си.
6. да спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от Мрежата, както и да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по чл. 17, ал. 3, т. 2, 3 и 4 незабавно след констатиране на нарушението, както и в случаите в които поведението на клиента или поведението на трети лица спрямо него застрашава или пречатства нормалното функциониране на Мрежата на Орландонет. Констатиране на основанията за спиране предоставянето на услуги и изключван на ПОТРЕБИТЕЛ се осъществява в присъствие на технически екип на ОРЛАНДОНЕТ.
7. да получава обезщетенията и неустойките, предвидени в тези Общи условия;
8. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на Мрежата;
9. на достъп до имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ с цел изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата след изпращане на предварително писмено предизвестие за времето, в което достъпът до имота следва да се предостави;

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 услугите по договора, доколкото това е необходимо за поддържане предоставянето на услугите и подобряване на тяхното качество;

11. да променя при спазване на действащото законодателство и изискванията на тези Общи условия параметрите и/или цените на предоставяните услуги и пакети от услуги, както и пакети от телевизионни програми, описани в Ценовата листа, доколкото това е наложено от търговската политика на ОРЛАНДОНЕТ, изменения в приложимото законодателство, акт на държавен орган и/или на изпълнение на задължение по, изменение и/или прекратяване на сключен с трето лице договор, касаещ предоставянето на някоя или всички от услугите.

12. с цел намаляване на рисковете от заразяване с вируси, неоторизиран достъп до компютрите на ПОТРЕБИТЕЛЯ или нарушаване нормалната работа на останалите потребители на Мрежата, да въвежда по своя преценка технически ограничения, както следва:

- Филтриране на всички входящи заявки за услуги, работещи на портове от 1 до 1024.
- Ограничаване на едновременния брой връзки от ПОТРЕБИТЕЛ.

13 . да прилага всяко от ограниченията по т. 12 по-горе без изрично да уведомява за това Потребителя. Прилагането на ограниченията зависи от текущо влияещите на нормалната работа на мрежовата инфраструктура фактори, като наличие на нови вируси, аномални генератори на трафик и др.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОРЛАНДОНЕТ

Чл. 12. ОРЛАНДОНЕТ е длъжен:

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:

- Безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
- Качеството на услугите.

2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 1, ОРЛАНДОНЕТ е длъжен:

- Да използва само електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- Да използва електронните съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
- Да използва технически изправни електронни съобщителни устройства;

3. да осигурява техническа поддръжка на услугите посредством дежурни оператори 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

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

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

6. в случай на прекъсване или влошено качество на услугите поради ремонт или разширяване на мрежата, да уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за времето и

времметраенето на прекъсването, като информацията се публикува на уеб сайта на ОРЛАНДОНЕТ (<http://orlandonet.net>) и по възможност се предоставя със съобщения, изпратени на електронната поща или мобилния номер, посочени от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Предупреждението за профилактика се публикува 24 часа преди събитието, като това не се отнася за случаите, когато се извършва профилактика на мрежа, която не е собствена на ОРЛАНДОНЕТ, но се ползва от ОРЛАНДОНЕТ за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия, при условие че ОРЛАНДОНЕТ не е бил своевременно уведомен за това;

7. при необходимост от осигуряване на достъп до помещенията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за отстраняване на повреди, подмяна на инсталацията и др., да ги уведомява писмено, чрез съобщение на електронната поща на ПОТРЕБИТЕЛЯ, или по телефона най-малко 24 часа преди искания достъп. Предварително уведомяване не е необходимо, ако съдействието на ОРЛАНДОНЕТ е поискано от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

8. да съхранява в срок от 12 месеца информация за всички разплащания и данните, необходими за тях, и при писмено поискване от ПОТРЕБИТЕЛЯ да му предоставя справки за извършените от него плащания;

9. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната дейност, без съгласието им, с изключение на случаите, предвидени в действащото българско законодателство;

10. да спазва срока за първоначално включване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по чл. 10 от тези Общи условия;

11. да отстранява повредите, предизвикващи влошаване качеството на услугите, в срок до 72 часа от получаване на уведомлението от ПОТРЕБИТЕЛЯ или съгласно т. 12. Това не се отнася за случаите, при които повредата, респективно влошаването на качеството, се дължи на причини, свързани с електронната съобщителна мрежа на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/или услуги, която мрежа и/или услуги се ползват от ОРЛАНДОНЕТ за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия;

12. при повреди, възникнали по независещи от ОРЛАНДОНЕТ и/или непреодолими обстоятелства - природни бедствия, бури, проблеми в електрозахранването, откраднати кабели и др., срокът за отстраняване на повредата започва да тече от прекратяването на конкретното обстоятелство;

13. да оповести, чрез публикация на уебсайта си на адрес (<http://orlandonet.net>), както и във всичките си офиси, телефон (факс номер, адрес на електронна поща), на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди и да регистрира всички заявени повреди по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

14. да уведомява чрез публикация на уебсайта си на адрес (<http://orlandonet.net>) 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;

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

16. временно да преустановява предоставянето на услугите по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

17. да отговаря писмено на жалби, молби и предложения на ПОТРЕБИТЕЛЯ в 30-дневен срок от получаването им;

18. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

19. да гарантира конфиденциалността на съобщенията и защитата на данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно глава XI от настоящите Общи условия и съобразно действащото законодателство в областта на личните данни.

20. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

21. да уведомява абонатите за изменение на настоящите Общи условия съгласно изискванията на действащото законодателство;

22. да уведомява абонатите преди автоматичното преобразуване на договора им в безсрочен съгласно изискванията на действащото законодателство.

23. Да уведомява ПОЛЗВАТЕЛИТЕ в случай на отпадане на телевизионна програма от пакета програми при сключване на договора, в срок до тридесет дни след получаването или узнаването на съответната информация за отпадането.

24. Да съхранява за нормативно определения срок данните, необходими за разплащанията.

25. При предоставянето на достъп на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ до електронната си съобщителна мрежа и при предоставяне на използването на услуги и приложения чрез такива мрежи ОРЛАНДОНЕТ спазва Хартата на основните права на Европейския съюз и правото на Европейския съюз.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОРЛАНДОНЕТ

Чл. 13. При забава за първоначалното включване и активирането на услугите в срока по чл. 10 от тези Общи условия ОРЛАНДОНЕТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 5 % от еднократната сума за активиране на услугите, но не повече от целия размер на последната. Неустойката се приспада от първата последваща такса дължима от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл. 14. (1) За неотстранени по вина на ОРЛАНДОНЕТ повреди в Мрежата на ОРЛАНДОНЕТ и съоръженията към нея, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва една или повече от услугите повече от 5 (пет) дни през един календарен месец, ОРЛАНДОНЕТ дължи обезщетение на ПОТРЕБИТЕЛЯ в размер на дневната такса за ползване на услугите за всички дни, през които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е ползвал съответната услуга, умножена по коефициент 1.5. Размерът на дневната такса за съответната услуга по предходното изречение се изчислява като месечната абонаментна такса се раздели на 30. Не е необходимо дните, в които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е ползвал услугите, да бъдат последователни.

(2) Отговорността на ОРЛАНДОНЕТ по ал. 1 се реализира само на основание писмена молба от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, подадена в който и да е от офисите на ОРЛАНДОНЕТ.

(3) ОРЛАНДОНЕТ няма задължение да следи за всеки отделен случай и да прилага разпоредбата на ал. 1, без да има искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Чл. 15. (1) Потребителят, при условие, че е изправна страна по сключения с ОРЛАНДОНЕТ индивидуален договор, може да развали едностранно, и занапред същия договор, посредством писмено уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на значително и непрекъснато или значително и редовно повтарящо се

несъответствие между действителните и посочените скорости, и други параметри за качество на услугата – достъп до интернет, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на ОРЛАНДОНЕТ.

(2) По смисъла на ал. 1 „Значително и непрекъснато отклонение“ е отклонение, което продължава до 2 последователни седмици в рамките на един отчетен период, а „значително и често повтарящо се несъответствие“ е налице при повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период.

(3) Във всички случаи несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията, гр. София (КРС).

Чл. 16. (1) Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по чл. 13 и чл. 14 от тези Общи условия се приспадат от плащането на абонаментната такса за следващия месец, а при прекратяване на договора в случая на чл. 15 се изплащат на ПОТРЕБИТЕЛЯ в брой, доколкото последният е спазил изискванията относно прекратяването, установени в настоящите Общи условия.

Чл. 17. (1) Отговорността на ОРЛАНДОНЕТ е ограничена до посочените по-горе случаи.

(2) При всички случаи ОРЛАНДОНЕТ 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.

(3) При всички случаи ОРЛАНДОНЕТ не носи отговорност за непредоставянето на услугите или предоставянето им с влошено качество вследствие от наличие на някоя от следните примерно посочени хипотези:

1. Извършвани тестове от страна на ОРЛАНДОНЕТ с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяната услуга. При планирани тестове ОРЛАНДОНЕТ уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за датата и планираната продължителност на теста в разумен срок преди неговото провеждане;

2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълнява паричните или други свои задължения по договора с ОРЛАНДОНЕТ;

3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва технически съоръжения и/или крайни електронни съобщителни устройства, различни от тези, които страните са определили като най-подходящи с оглед резултатите от направените измервания на трасето при подписване на Констативния протокол по чл. 6, ал. 2;

4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се съобразява с техническите указания на ОРЛАНДОНЕТ за ползване на услугата;

5. При настъпване на повреда или при неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудване или съоръжения, осигурени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

6. Непредоставянето или лошото предоставяне на услугата е следствие от действия и/или бездействия на трети лица и според обстоятелствата разумно може да се приеме, че действията и/или бездействията на тези трети лица са извън контрола на ОРЛАНДОНЕТ;

7. Налице е неработоспособност на глобалната Интернет мрежа или на мрежи извън контрола на ОРЛАНДОНЕТ; повреди в преносната среда, включително техническа неизправност или други проблеми в електронната съобщителна мрежа на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/или услуги, които мрежи

и/или услуги се ползват от ОРЛАНДОНЕТ за предоставяне на услугите, предмет на тези Общи условия; неблагоприятни атмосферни условия и други;

8. Налице е неработоспособност на мрежата, преносната среда или оборудване между ОРЛАНДОНЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е по вина на ОРЛАНДОНЕТ;

9. Вреди, причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ пряко или косвено от ползвани от последния информационни ресурси или софтуер и от преки или косвени действия на трети лица спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(4) ОРЛАНДОНЕТ не гарантира пренос на IP пакетите от и до информационни ресурси и връзки, доколкото съществуват локални проблеми с тези ресурси и връзки или съществуват особени права за достъп до такива ресурси.

(5) ОРЛАНДОНЕТ не носи отговорност за непредоставянето или лошото предоставяне на услугата за достъп до Интернет, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ генерира свръхпотребление - постоянно натоварване на преносната среда между ОРЛАНДОНЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ над 50% (петдесет процента) от възможното натоварване.

(6) ОРЛАНДОНЕТ не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си при настъпване на форсмажорни обстоятелства. Същите се доказват пред ответната страна с удостоверение, издадено от съответния компетентен държавен орган, или със сертификат за форс мажор, издаден от БТПП. В тези случаи абонаментната такса за предоставяне на услугите за времето, през което трае форсмажорното събитие, се приспада от абонаментната такса за предоставяне на услугите за следващия месец. В случай че форсмажорното събитие продължи повече от 30 (тридесет) последователни дни и няма признаци за скорошното му преустановяване, всяка от Страните може да прекрати за в бъдеще договора за услуги, като писмено уведоми другата Страна, в който случай ОРЛАНДОНЕТ не дължи връщане на предплатени суми.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

- 1 .** да получават една или няколко от услугите, предмет на настоящите Общи условия, с качество и технически параметри, съгласно Ценовата листа на ОРЛАНДОНЕТ, неразделна част от тези Общи условия, договора, подписан между страните и приложенията към него;
- 2.** да уведомяват ОРЛАНДОНЕТ за всички проблеми, свързани с ползването на услугите;
- 3.** да искат информация и справки по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ОРЛАНДОНЕТ;
- 4.** да подават жалби, молби и предложения до ОРЛАНДОНЕТ, свързани с ползването на услугата и да получават отговори по тях в срока по чл. 11, т. 17 от тези Общи условия;
- 5.** да преустановят временно ползването на услуги по свое желание за период не по-малък от 2 /два/ месеца, след подаване на едномесечно писмено предизвестие до ОРЛАНДОНЕТ;
- 6.** да искат съдействие от ОРЛАНДОНЕТ и да го информират за всякакви технически проблеми, възникнали във връзка с ползване на предоставяните услуги;
- 7.** да получат обезщетение при виновно неизпълнение от страна на ОРЛАНДОНЕТ на задълженията му по настоящия договор. Отговорността на ОРЛАНДОНЕТ се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ VIII Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 19. (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

- 1.** при писмено поискване от ОРЛАНДОНЕТ да осигуряват достъп на негови служители до помещенията си, както и да оказват всякакво друго съдействие, необходимо за изпълнението на задълженията на ОРЛАНДОНЕТ във връзка с предоставянето на услугите;
- 2.** да ползват услугите в съответствие със законодателството на Република България, приложимото право, нормите на морала и Интернет етиката, като не извършват и не допускат лица или организации, на които са осигурили достъп до мрежите си, да извършват неправомерни действия;
- 3.** да предоставят на ОРЛАНДОНЕТ или на съответните държавни органи информацията по предходната точка, когато се налага идентифициране на лица, извършили неправомерни действия;
- 4.** да оказват необходимото съдействие на ОРЛАНДОНЕТ при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 2 и т. 3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОРЛАНДОНЕТ лица;
- 5.** при желание за временно преустановяване ползването на услуги да заплатят месечната абонаментна такса за месеца на предизвестие;
- 6.** да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОРЛАНДОНЕТ за правилно ползване на крайните електронни съобщителни устройства;
- 7.** да използват само крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- 8.** да не извършват каквито и да е промени в крайните електронни съобщителни устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОРЛАНДОНЕТ;
- 9.** да не променят своя IP адрес и/или MAC адрес.
- 10.** да осъществяват връзка със сървър на ОРЛАНДОНЕТ с предоставените им права за достъп само от едно място в даден момент.
- 11.** да не продават, предоставят под наем или по друг начин да предоставят за вземездно или безвземдно ползване услугите на трети лица.
- 12.** да използват услугата Интерактивна цифрова телевизия само за лично ползване, едновременно с предоставянето ѝ, без да копират, записват, препредават или използват за други цели програмите и без да преодоляват или да правят опити да преодолеят механизмите за защита на програмите от подобни действия и/или неоторизирано ползване;
- 13.** да заплащат определените от ОРЛАНДОНЕТ вознаграждения по начина и в сроковете за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;
- 14.** да заплащат месечните абонаментни такси по чл. 21, ал. 1, т. 2 от тези Общи условия в случаи на прекъсване на услугите или получаването им с влошено качество, вследствие на тяхно виновно поведение;
- 15.** да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОРЛАНДОНЕТ за неизправно получаване или прекъсване на услугите;
- 16.** да уведомяват писмено по електронна поща в срок до 48 часа ОРЛАНДОНЕТ за настъпили изменения в идентификационните си данни по чл. 41 от тези Общи условия. При всяка промяна на тези данни следва да се подпише анекс към договора между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОРЛАНДОНЕТ;

17. да пазят доброто име и търговския имидж на ОРЛАНДОНЕТ, както по време на действието на Договора, така и след прекратяването му;

18. да приемат услугата, като подпишат Констативен протокол след успешно завършване на съвместно проведени тестове;

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

20. да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица поверителна информация, свързана с условията на договора, включително и след прекратяване на действието му.

(2) Неправомерни действия по смисъла на настоящите Общи условия са действия или бездействия, нарушаващи Интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към Интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (spam, junk mail), препълване на каналите (flood), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (hack), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (stack), изпращане на „троянски коне“ (trojan horses) или предизвикване инсталация на вируси (virus), системи за отдалечен контрол и за следене на чужда информация (sniff), смущаване нормалната работа и достъп на останалите потребители до мрежата на Орландонет, на Интернет и асоциираните мрежи, извършване на каквито и да е било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство или по законодателството на друга страна. За неправомерно действие се счита и всяко друго използване на предоставяна от ОРЛАНДОНЕТ услуги в противоречие с изискванията на настоящите Общи условия, приложимото законодателство и/или права на трети лица.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 20. (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОРЛАНДОНЕТ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

(2) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОРЛАНДОНЕТ обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми.

Чл. 21. (1) ОРЛАНДОНЕТ има право да предприеме временни санкции в случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изпаднат в забава при изпълнение на парично задължение, съгласно чл. 11, т. 5 по-горе, използват услугите в нарушение разпоредбите на действащото българско законодателство, приложимото право, нормите на морала или Интернет етиката или нарушават друго свое съществено задължение по договора и настоящите Общи условия.

(2) Временните санкции по смисъла на предходната точка включват спиране или ограничаване на техническите параметри на предоставяните услуги от страна на ОРЛАНДОНЕТ. За прилагане на тези мерки ОРЛАНДОНЕТ може, но не е длъжен да отправи 24-часово предизвестие с искане за преустановяване на нарушението.

Прилагането на посочените санкции не освобождава ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от задълженията им за плащане на дължимите възнаграждения.

РАЗДЕЛ X

Цени и условия на заплащане на услугите

Чл. 22. (1) ОРЛАНДОНЕТ събира от ПОЛЗВАТЕЛИТЕ цени (възнаграждение) за предоставяните от него услуги, както следва:

1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът. Цената за активиране се заплаща при сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му;

2. месечна абонаментна такса за ползването на услугите (месечна такса), дължима авансово преди започване на календарния месец, в който се ползва услугата. С цел избягване на съмнения месечната абонаментна такса за първия месец се заплаща преди датата на активиране на услугата. Ако при прекратяване на действието на договора има останало неплатено дължимо възнаграждение от ПОЛЗВАТЕЛЯ, последното се заплаща в срок от 3 дни, считано от датата на прекратяване на договора.

3. възнаграждения за оказани консултации и техническо съдействие във връзка с ползването на предоставяната услуга, включително и за монтаж, поддръжка и ремонт на предоставеното електронно съобщително устройство (доколкото е приложимо), такси за предоставени разпечатки във връзка с ползването на услугата, и други изрично уговорени в договора възнаграждения. Конкретният размер и срокът за плащане на посочените в предходното изречение възнаграждения се съдържат в Ценовата листа на ОРЛАНДОНЕТ.

(2) Месечната такса по т. 2 на предходната алинея може да варира в зависимост от вида на услугата, качествените параметри, предоставяния информационен капацитет, срок на договора и други фактори съгласно уговореното в Ценовата листа на ОРЛАНДОНЕТ и индивидуалния договор.

Чл. 23 . Всички възнаграждения и такси за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценова листа на ОРЛАНДОНЕТ (неразделна част от настоящите Общи условия) и индивидуалния договор.

Чл. 24. (1) Цените за предоставените услуги се заплащат:

а) в брой, в офиса на ОРЛАНДОНЕТ, находящ се на адрес: гр. София, кв. „Орландовци”, ул. „Мара Бунева” №45.

б) по банков път по уговорена в договора банкова сметка;

в) чрез система за електронни разплащания.

(2) При плащане на възнагражденията и таксите по банков път или чрез система за електронни разплащания плащането се счита за извършено от датата на заверяване на сметката на ОРЛАНДОНЕТ с дължимите суми.

(3) При плащане по банков път всички банкови такси, комисионни и други дължими на банката плащания са за сметка на ПОЛЗВАТЕЛЯ.

Чл. 25. ОРЛАНДОНЕТ издава и предоставя на ПОЛЗВАТЕЛЯ документи за извършените от последния плащания в съответствие с приложимото българско законодателство.

Чл. 26. ОРЛАНДОНЕТ определя и променя цените за предоставяните услуги в съответствие с Глава тринадесета и чл. 230 от Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

Чл. 27. (1) ОРЛАНДОНЕТ публикува Ценова листа за предоставяните от „ОРЛАНДОНЕТ“ АД услуги по достъп до Интернет и Интерактивна цифрова телевизия („Ценовата листа“), в която се посочват конкретният размер на цените и критериите за тяхното определяне (вид услуга или пакет от услуги, пакет от предлагани програми (при предоставяне на услугата Интерактивна цифрова телевизия), параметри за качество и т.н.) на своя уеб сайт (<http://orlandonet.net>) и я предоставя на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във всичките си офиси.

(2) При промяна на цените и/или параметрите на дадена услуга или пакет от услуги (включително промяна на броя програми, включени в съответния пакет при предоставяне на услугата Интерактивна цифрова телевизия), новата Ценова листа се прилага чл. 230 Закона за електронните съобщения.

РАЗДЕЛ XI

Обработване и защита на данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 28. Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които ОРЛАНДОНЕТ изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на ОРЛАНДОНЕТ в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на ОРЛАНДОНЕТ, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, се съдържа в "Политика за защита на личните данни на ОРЛАНДОНЕТ, публикувана на интернет страницата на дружеството <http://orlandonet.net/>.

РАЗДЕЛ XII

Условия за прекратяване и продължаване на договора за услуги

Чл. 29. (1). Срочен договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на ПОЛЗВАТЕЛЯ относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Крайният ПОЛЗВАТЕЛ има право да прекрати безсрочния договор по всяко време с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки и допълнителни разходи за това, с изключение на сумите, дължими за услугата през периода на предизвестие.

(2) Преди автоматичното преобразуване на договора в безсрочен ОРЛАНДОНЕТ информира ПОЛЗВАТЕЛИТЕ своевременно, по разбираем начин и на траен носител за изтичането на срока на договорните отношения и за начините за прекратяване на договора. Едновременно с това ОРЛАНДОНЕТ препоръчва на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ най-добрите тарифи за ползването от тях услуги. ОРЛАНДОНЕТ предоставя на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ поне веднъж годишно информация за най-добрите тарифи.

(3) При отпадане на телевизионна програма включена в пакета по Договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие. Правото да се прекрати договорът може да се упражни в срок от два месеца, считано от изричното уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ за отпадане на телевизионна програма от пакета. Предходното изречение не се прилага, когато е преустановено разпространението на съответната отпаднала програма от пакета на територията на страната.

(4) Крайните ползватели имат правото да прекратят сключения от тях договор без допълнителни разходи, когато ОРЛАНДОНЕТ, ги уведоми за предложени от него промени в договорните условия, включително промени в общите условия, освен когато предложените промени са изключително в интерес на крайния ползвател или са от административен характер и нямат неблагоприятно въздействие за крайния ползвател, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган.

(5) В случаите по ал. 4, ОРЛАНДОНЕТ уведомява крайните ползватели за всички промени в договорните условия, включително промени в общите условия, в срок, не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, и едновременно с това ги уведомява и за правото им да прекратят договора си без допълнителни разходи, в случай че не приемат новите условия. Правото на прекратяване на договора се упражнява в срок един месец след уведомлението.

(6) Договорът се прекратява за в бъдеще преди изтичане на срока и в следните случаи:

1. по взаимно съгласие, изразено писмено от страните, обективирано във формата на прекратителен протокол. С прекратителния протокол се уреждат всички висящи отношения и парични задължения на страните;

2. едностранно, без предизвестие от всяка от страните, в случай, че насрещната страна виновно не изпълнява свое съществено задължение по Договора;

3. с едномесечно писмено предизвестие до ОРЛАНДОНЕТ, след заплащане на всички дължими суми и неустойки за предсрочно прекратяване, освен ако в Договора за услуги не е предвидено друго. В случаите, когато на Абоната е предоставено крайно устройство за ползване, предизвестие се счита валидно отправено, само ако в последния ден на срока на предизвестие, Абонатът върне съответното крайно устройство в офис на ОРЛАНДОНЕТ или ако едновременно с подаване на предизвестие, абонатът е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.

4. в хипотезата на чл. 15, ал. 1 от настоящите Общи условия.

Чл. 30. При всички случаи, ОРЛАНДОНЕТ има право едностранно да прекрати действието на Договора без предизвестие или да дерогира някои от неговите клаузи, в случай че:

1. с акт на съответните държавни органи се забрани предоставянето на всички услуги, някоя услуга или на част от нея;

2. бъдат променени с нормативен или общ административен акт императивно клаузи, условия или цени, предмет на договора между страните и настоящите Общи условия;

3. при преустановяване на предоставяне на някоя или всички от услугите от ОРЛАНДОНЕТ;

4. при настъпване на форсмажорни обстоятелства;

5. при смяна собствеността на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

Чл. 31. (1) Споровете между ОРЛАНДОНЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават в дух на добра воля чрез непосредствени преговори между тях.

(2) При непостигане на съгласие ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС).

(3) Всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд в София.

(4) ПОЛЗВАТЕЛИТЕ могат да подават до ОРЛАНДОНЕТ жалби и рекламации. Адресираните до ОРЛАНДОНЕТ жалби, рекламации и молби се разглеждат и решават в срок от един месец от получаването им. Подателите се информират писмено за становището на ОРЛАНДОНЕТ.

РАЗДЕЛ XIV

Изменения и допълнения на Общите условия

Чл. 32. ОРЛАНДОНЕТ може да внася промени в Общите условия съгласно действащото законодателство по инициатива на Комисията за регулиране на съобщенията или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

Чл. 33. ОРЛАНДОНЕТ публикува новите (изменените) Общите условия в Интернет на адрес <http://orlandonet.net> най-късно 30 дни преди влизането им в сила.

Чл. 34. ОРЛАНДОНЕТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места във всичките си офиси на територията, на която предоставя услугите и ги предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при сключване на договора.

Чл. 35. (1) Тези Общи условия, както и бъдещи изменения в Общите условия, се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в сила.

(2) В срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, абонатите, които не са съгласни с Общите условия или измененията, имат право да поискат прекратяване на индивидуален писмен договор с писмено заявление до ОРЛАНДОНЕТ, подадено в някой от търговските обекти на ОРЛАНДОНЕТ. В този случай, прекратяването на договора е без санкции за абонатите.

(3) Разпоредбата на ал. 2 не се прилага, когато измененията в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, и/или когато в индивидуалния договор са включени отстъпки от ОРЛАНДОНЕТ по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

РАЗДЕЛ XV

Специални мерки за хора с увреждания

Чл. 36. (1) ОРЛАНДОНЕТ предприема специални мерки за хора с увреждания, като осигурява наличност и достъпност на свързани крайни устройства, специфично оборудване и специфични услуги, подобряващи равния достъп на хората с увреждания.

(2) ОРЛАНДОНЕТ осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с увреждания, договори и детайлизирани сметки в подходяща за тях форма.

РАЗДЕЛ XVI

Получаване на информация за услуги, цени и ценови пакети и поддържане на услуги за наблюдение и контрол на разходите

Чл. 37. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ могат да получат информация относно: обхвата и основните характеристики на всяка от предлаганите услуги, включително всички минимални нива на качество на услугите, тарифи, цени и ценови пакети за предлаганите услуги, в това число за предлаганите начини на плащане и всички разходи свързани с различните начини на плащане, предлаганите услуги за сервизно обслужване, поддръжка и обслужване на клиенти и данни за връзка със съответните служби, практики, политики и процедури, и промени в действието на услуга, специално предназначена за потребители с увреждания, механизми за решаване на спорове от интернет страницата на ОРЛАНДОНЕТ, както и на видно място в офисите и търговските си помещения.

РАЗДЕЛ XVII

Смяна на доставчик

Чл. 38. ОРЛАНДОНЕТ, в съответствие със законовите изисквания, осигурява на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ на услугата Достъп до интернет възможност за смяна на доставчика, като им предоставя съответната информация преди началото и в хода на процеса на смяна, с цел да се осигури непрекъснатост на услугата за достъп до интернет, освен ако това е технически неосъществимо.

Чл. 39. Когато ОРЛАНДОНЕТ е даряващ доставчик, той продължава да предоставя своите услуги за достъп до интернет при същите условия, докато приемащият доставчик активира своите услуги за достъп до интернет. Прекъсването на услугата по време на процеса на смяна на доставчика не надвишава един работен ден.

РАЗДЕЛ XVIII

Други условия

Чл. 40. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

Чл. 41. В договора ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се идентифицират както следва:

а) физическо лице - с име, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, удостоверение за актуално състояние и др.), а при наличието на писмено съгласие за това - и номер на документ за самоличност. За писменото съгласие за идентификация чрез номера на документа за самоличност се приема подписването на индивидуален договор, в който са посочени тези данни.

б) юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/номер по БУЛСТАТ и три имена на лицето, което го представлява.

Чл. 42. Страните нямат право да разпространяват или да допускат разпространяване на информация, или да правят публично достояние факти или обстоятелства, технологични знания и know-how, касаещи предоставяните услуги, условия

или плащания по договора, без предварително изрично писмено разрешение от другата страна, относно фактите, които могат да се направят достояние на трети лица.

Чл. 43. ОРЛАНДОНЕТ може да обработва данни на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ, когато те са непосредствено предназначени за предоставяне на електронните съобщителни услуги. Данните на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ включват: трафични данни-данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на крайните ползватели - страна по договор по чл. 227 от ЗЕС, както и за доказване на тяхната достоверност, данни, необходими за изготвяне на документите по чл. 260, ал. 1 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС, както и за доказване на тяхната достоверност, включващи следните данни: данни за крайния ползвател - страна по договор по чл. 227 от ЗЕС: за физически лица-трите имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица-личен номер; за юридически лица и физически лица-еднолични търговци-наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код; вид на използваните електронни съобщителни услуги; общ брой мерни единици, начислени за съответния период на изготвяне на сметката при периодична сметка; стойност на ползваните услуги за съответния период; информация, свързана с избрания начин на плащане и извършените и дължимите плащания; информация за промени в ползването на услугата-ограничение за ползване, отпадане на ограничение; данни за местоположението-данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи за определяне географското местоположение на крайното устройство на потребителя.

Чл. 44. За целите на идентификация на крайния ПОЛЗВАТЕЛ и/или на неговия представител (пълномощник или законен представител), за осигуряване на точността на данните за крайния ползвател/неговия представител, включително данните по чл. 248, ал. 2, т. 2 от ЗЕС, както и за предотвратяване на злоупотреби, ОРЛАНДОНЕТ може да изиска от крайния ПОЛЗВАТЕЛ или от неговия представител да представи личен документ, в това число да запишат и съхранят данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ; да извърши проверка на данните по чл. 248, ал. 2, т. 2, буква „а" от ЗЕС на крайния ПОЛЗВАТЕЛ или на неговия представител, на снимката от представения личен документ, както и на личните данни, чрез справка в информационните фондове за българските лични документи, с изключение на пръстовите отпечатащи, и в единния регистър за чужденците; достъп до справката се осъществява единствено от лица, изрично определени от предприятието.

Чл. 45. ОРЛАНДОНЕТ не може да разкрива и разпространява съобщенията и свързаните с тях трафични данни, данни за местоположението, както и данните, необходими за идентифициране на крайния ПОЛЗВАТЕЛ, които са му станали известни при предоставяне на електронни съобщителни мрежи и/или услуги, освен в строго предвидените от Закона случаи.

Чл. 46. ОРЛАНДОНЕТ информира безплатно ПОЛЗВАТЕЛИТЕ, които могат да бъдат засегнати от конкретна и значителна заплаха от инцидент, свързан със сигурността на МРЕЖАТА или услуги, за всички възможни защитни или корективни мерки, които ПОЛЗВАТЕЛИТЕ могат да предприемат, за да защитят сигурността на своите съобщения.

Чл. 47. (1) Освен ако не е предвидено друго, писмените изявления, съобщения и уведомявания между страните се считат за валидно извършени, ако са направени под формата на писмо с обратна разписка, факс съобщение, електронна поща, и в други подобни, доколкото изявлението е записано технически по начин, който дава възможност да бъде възпроизведено. С приемане на настоящите Общи условия и сключване на договор помежду си, страните изразяват съгласието си да считат отправените електронни

изявления помежду им за получени с постъпването им в информационната система на адресата, без за това да е необходимо изрично потвърждаване.

(2) Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването на изявленията от страните.

(3) В случай че някоя от страните промени посочения в договора адрес, то тя е длъжна да уведоми писмено другата страна най-късно до 48 часа след промяната. В противен случай изпратените на стария адрес съобщения се считат за надлежно връчени.

Чл. 48. Нищожността на някоя клауза от настоящите общи условия няма да влече нищожност на друга негова клауза или на договора като цяло. Недействителните клаузи ще бъдат заместени от повелителните разпоредби на закона и обичаите в практиката.

Настоящите Общи условия са приети от „ОРЛАНДОНЕТ” ООД на 01.12.2022 г. и влизат в сила считано от 31.12.2022 г. (или 30 дни след публикуването им). Тези Общи условия заменят Общите условия от 05.11.2019 г., в сила от 05.12.2019 г.