

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Отношенията между „ВИС 21“ ЕООД, ЕИК 206340691 , със седалище и адрес на управление в гр. Бургас, ж-к Меден Рудник бл. 74 , от една страна и всеки потребител от друга, се уреждат чрез договор, който включва:

- Тези Общи условия
- Индивидуален договор
- Ценова листа.

2. Настоящите Общи условия, уреждат правилата и условията, при които „ВИС 21“ ЕООД, предоставя услуги и достъп до ИНТЕРНЕТ (услугите), чрез собствената си далекосъобщителна мрежа на всеки потребител.

3. За нуждите на настоящото изложение:

„ВИС 21“ ЕООД ще бъде наричано ДОСТАВЧИК;
Потребителят ще бъде наричан АБОНАТ.

4. Общите условия (ОУ) или промените в тях, влизат в сила 30 (тридесет) календарни дни след публикуването им на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА (https://vis21.net/ОБЩИ_УСЛОВИЯ.pdf) и имат действие спрямо всички АБОНАТИ, включително и тези които са в договорни отношения с ДОСТАВЧИКА.

5. Параметрите на предоставяните услуги и техните цени са описани в ценовата листа публикувана на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА и са неразделна част от настоящия договор.

6. Инсталираното оборудване и прокараната кабелна мрежа са собственост на ДОСТАВЧИКА и преминават в собственост на АБОНАТА, само когато това е изрично предвидено в тези Общи условия или в Индивидуалния договор сключен с АБОНАТА.

ПРЕДОСТАВЯНА ИНФОРМАЦИЯ

7. АБОНАТЪТ се задължава да предостави на ДОСТАВЧИКА точна и вярна информация при подписване на Индивидуален договор, както и да информира ДОСТАВЧИКА за настъпили промени в предоставените данни, в рамките на 7 (седем) календарни дни от настъпване на промяната.

8. АБОНАТЪТ се съгласява ДОСТАВЧИКЪТ да използва предоставените данни, включително и лични, за нуждите на сключения договор. Извън нуждите на сключения договор, ДОСТАВЧИКЪТ се задължава да не събира, съхранява и обработва информация за АБОНАТИТЕ си, освен когато това се налага от нормативен акт или разпореждане на компетентен държавен орган.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА

9. ДОСТАВЧИКЪТ се задължава да предостави заявената услуга, на АБОНАТА в срок не по дълъг от 10 (десет) работни дни от датата на подписване на Индивидуалния договор.

10. За доставяне на избраната Услуга, за отстраняване на аварии и повреди, за прокарване на необходимата кабелна мрежа и инсталиране на съответното оборудване, АБОНАТЪТ се задължава да съдейства на ДОСТАВЧИКА, в това число да осигури достъп до имотите и помещенията, през които инсталацията ще премине.

11. ДОСТАВЧИКЪТ се задължава при инсталация на услугата да не уврежда имуществото на АБОНАТА. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност, когато увреждането е в рамките на нормалното или когато има изричното писмено съгласие на АБОНАТА.

12. След инсталиране на услугата, по желание на АБОНАТА, служителят/ите на ДОСТАВЧИКА са длъжни да демонстрират пред него или пред лице присъстващо с тази цел, работата на Услугата.

13. Когато това е необходимо ДОСТАВЧИКА може да предоставя техническо оборудване на АБОНАТА, за което ще се съставя констативен приемо – предавателен протокол. АБОНАТЪТ има право да ползва свои крайни устройства за достъп, освен когато е налице технологична необходимост и предоставяното оборудване технологично е част от мрежата на ДОСТАВЧИКА. Устройствата, които АБОНАТЪТ свързва към мрежата следва да съответстват на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите.

14. В случай, че АБОНАТЪТ не осигури необходимото съдействие по т.10, следващи посещения и действия, ще се извършват срещу такса в размер на не по-малко от 40 (четиридесет) лева.

15. АБОНАТЪТ е длъжен: да пази предоставеното оборудване от противозаконни посегателства; да го съхранява по начин и на място, гарантиращи нормалното му функциониране; и да взема всички необходими мерки за предотвратяване на евентуални вреди, както на, така и от същото. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за вреди, нанесени от инсталираното оборудване.

16. Рискът от случайно погиване, повреда и всякакво друго неблагоприятно засягане на предоставеното оборудване, включително кражба или друго неправомерно деяние, е за сметка на АБОНАТА.

ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА

17. АБОНАТЪТ е длъжен да не предоставя на трети лица, под каквато и да е форма, ползването на Услугата.

18. Когато ползва услугата, АБОНАТЪТ е длъжен:

1. Да не нарушава правото на интелектуална собственост на други лица;
2. Да не нарушава сигурността на ДОСТАВЧИКА или други АБОНАТИ, в това число да не сканира, тества или проучва сигурността на мрежата и сървърите на ДОСТАВЧИКА;
3. Да не използва данни, които не са предназначени за него или за употреба от него;
4. Да не използва Услугата с противозаконни цели.

19. Когато доставянето на услугата бъде прекъснато по независещи от страните причини, ДОСТАВЧИКЪТ се задължава незабавно, след като бъде уведомен от АБОНАТА, да полага дължимата грижа по възобновяване на доставката. В случай, че ДОСТАВЧИКЪТ е в невъзможност да възобнови доставката в срок до 10 (десет) работни дни, броени от деня следващ деня на уведомяването, АБОНАТА има право да прекрати договора, без право на обезщетение.

ЦЕНИ И УСЛОВИЯ ЗА ПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

20. АБОНАТЪТ е длъжен да заплаща дължимото възнаграждение съгласно сключения договор, точно и в срок.

21. Цените на предоставяните услуги и тяхната спецификация са публикувани в Ценовата листа, на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА. При противоречие между описаното в ценовата листа и други текстове или визуализации в интернет страницата на ДОСТАВЧИКА, предимство има описаното в ценовата листа.

22. Цените и спецификацията на предоставяните услуги могат да бъдат променяни едностранно от ДОСТАВЧИКА, по всяко време.

23. Промяната в цените ще се счита за промяна в ОУ. В случай на увеличение на цената, независимо по каква причина, АБОНАТЪТ има право да

прекрати договора, чрез едномесечно писмено предизвестие, направено най-късно 1 (един) месец, след като промяната породи действие по отношение на него.

24. Цената на услугите по сключените срочни договори, не се променя до изтичане на срока, за който са сключени.

25. Промяната в цената на услугите по сключените безсрочни договори, влиза в сила 30 (тридесет) календарни дни, след публикуването на интернет страницата на ДОСТАВЧИКА, но поражда действие за всеки АБОНАТ поотделно, от началото на абонаментния месец, следващ месеца, в които промяната влиза в сила.

26. Цената се дължи авансово за всеки месец, на съответното число от месеца, без да е необходима покана. За съответно число от месеца ще се счита числото, на което договорът е сключен, освен когато в индивидуалния договор е предвидено друго.

27. При неплащане на дължимото в срока по т. 26, АБОНАТЪТ дължи лихва за забава в размер на 5% (пет процент) от дължимата сума, за всеки ден забава, до датата на окончателното изпълнение.

28. След падежа на задължението по т.26, АБОНАТЪТ разполага с толеранс от 5 (пет) календарни дни, за да изпълни. В случай, че и в този срок АБОНАТЪТ не изпълни задължението си, доставянето на услугата се спира – автоматично. В тази хипотеза АБОНАТЪТ продължава да дължи заплащане на месечните абонаментни такси, независимо, че не ползва услугата.

СРОК НА ДОГОВОРА. ПОДНОВЯВАНЕ

29. След изтичане на срока по срочните договори, същите се подновяват като безсрочни, освен когато някоя от страните упражни правото си да прекрати договора.

30. Договорите се подновяват, при същите цени и условия, за което ДОСТАВЧИКЪТ ще уведомява АБОНАТИТЕ не по късно от един месец от изтичане на срока по договорите. Уведомяването по тази точка, може да бъде извършвано: на място в офисите на ДОСТАВЧИКА; на посочен в индивидуалния договор мобилен телефон (чрез SMS) и/или адрес на електронна поща; както и по реда на т. 49.

ПРОМЕНИ В ДОГОВОРА

31. Преминването към друг абонаментен план и/или включването/изключването на услуги в/от предмета на договора, се извършва само по съгласие на страните, чрез анекс към сключения Индивидуален договор.

Преминаването от една услуга към друга, предполага прекратяване на първоначалния договор и сключването на нов.

32. Промяна в адреса, на който услугата се доставя, се допуска по изключение, само със съгласието на ДОСТАВЧИКА и срещу допълнителна инсталационна такса.

33. АБОНАТЪТ не може да прекрати договора на основание промяна в местоживеенето, адреса, седалището и/или адреса на управлението си. ДОСТАВЧИКЪТ може да освободи АБОНАТА от договора, когато последния изпълни всички свои изискуеми задължения.

СПИРАНЕ И ОГРАНИЧАВАНЕ НА ДОСТЪПЪТ ДО УСЛУГИТЕ

34. ДОСТАВЧИКЪТ си запазва правото да спира временно предоставянето на услугите, в следните хипотези:

След като предварително публикува на интернет страницата си условията на спирането, при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на електронната съобщителна мрежа и/или информационните системи. За отстраняване на аварии, повреди или смущения в кабелната далекосъобщителна мрежа.

При спиране на електрическото захранване.

Когато АБОНАТЪТ използва несъвместимо оборудване.

При непреодолима сила.

Когато АБОНАТЪТ не изпълнява задълженията си по този договор.

35.1 ДОСТАВЧИКЪТ има право да прилага основателни и разумни мерки в рамките на необходимото за управление на трафика в мрежата, когато с това се осигурява ефективното натоварване на мрежата и обезпечаване на нейната сигурност, както и да прилагат други необходими мерки, при спазване на принципа за еднакво третиране, прозрачност, недискриминационност и пропорционалност при управлението на трафика, в случаи на:

1. кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик към определен краен потребител на определени портове и протоколи от трети страни, свързани към мрежата (други клиенти) или извън мрежата на доставчика;
2. кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик от определен краен потребител (с или без негово знание) или негови устройства към мрежата на доставчика и/или трети страни, както свързани към мрежата (други крайни потребители), така и извън мрежата на доставчика;
3. кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик генериран към определен краен потребител, мрежата на доставчика и/или трети страни, поради

некоректно поведение/бъг и/или съзнателно и зловредно компрометиране и използване на уязвимости в устройства предоставени от доставчика на крайния потребител в рамките на услугата.

4. задръстване на мрежови компоненти или крайни устройства, с трафик към тях с цел дестабилизация (напр. посегателство Отказ на услуга (DoS));
5. смяна на IP адрес на компютър в мрежата с цел прикриване на идентичността му (спуфинг), прикриване на мрежови устройства или позволяване на неразрешена комуникация;
6. хакерски атаки срещу компоненти на мрежата или крайното оборудване;
7. разпространение на зловреден софтуер, вируси и др.
8. предстоящо, извънредно или временно претоварване на мрежата.

35.2. Мерките по тази точка, които ДОСТАВЧИКЪТ има право да ползва, включват:

1. блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;
2. блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;
3. блокиране на IP адреси/услуги за достъп до интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);
4. блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни (бот мрежа);
5. блокиране/ограничаване на определени портове и протоколи, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

35.3. ДОСТАВЧИКЪТ има право да блокира достъпа до: интернет страници, чрез които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта (определени с решение на Комисията по хазарта) при изпълнение на разпореждания на Председателя на Софийския районен съд; до интернет страници след съдебно разпореждане, съгласно чл. 281 от Закона за пазарите на финансови инструменти и чл. 32 от Закона за противодействие на тероризма; до страници и съдържание включващо сексуална злоупотреба с деца („детска порнография“); и до сайтове и съдържание посочени в „черния списък“ на Интерпол.

35.4. Прилаганите мерки за управление на трафика биха могли да се отразят временно на качеството на услугата, като ограничат, влошат или преустановят достъпа до сърфиране в интернет, електронна поща, видео и аудио стрийминг, онлайн телевизия и онлайн игри и др.

35.5. За целите на настоящата разпоредба:

- „предстоящо претоварване“ на мрежата представлява прогнозирано претоварване, което въпреки взетите превантивни мерки е неизбежно.

- „извънредно претоварване“ на мрежата е претоварване, вследствие на настъпване на непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер като техническа неизправност в мрежата – прекъснат кабел, дефектирало инфраструктурно устройство и др., при което се използват резервни ресурси с ограничен капацитет.
- „временно претоварване“ на мрежата е претоварване при обществени събития (концерти, митинги и други събирания на множество хора на обществено място).

36. Въвеждането на мерки за управление на трафика, както и едновременното ползване на достъпа до интернет заедно с други услуги натоварващи трафика, включително IPTV и други подобни, може да доведе до временно влошаване на качеството на услугата, съгласно примера даден на интернет сайта на ДОСТАВЧИКА (<https://vis21.net/ПРИМЕР.pdf>)

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

37. Договора се прекратява:

1. По взаимно съгласие на страните изразено писмено.
2. При смърт или поставяне под запрещение на АБОНАТА.
3. При ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по договора.

38. Договор сключен за определен срок може да бъде прекратен от всяка отстраните, чрез писмено уведомление, което трябва да бъде получено от другата страна не по късно от 1 (един) месец преди датата, на която срокът на договора изтича. В противен случай отношенията между страните се уреждат съгласно т.29 от настоящите Общи условия.

39. Всяка от страните по безсрочен договор, може да го прекрати, чрез едномесечно писмено предизвестие.

40. При забавяне на плащане от страна на АБОНАТА с повече от 10 (десет) календарни дни, брoени от падежа на задължението, ДОСТАВЧИКЪТ има право да прекрати едностранно договора, без предизвестие.

41. При начална или последваща липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата, ДОСТАВЧИКЪТ има право, чрез писмено уведомление да прекрати договора.

42. Във всички случаи, когато за присъединяване и/или осигуряване на съответната свързаност на АБОНАТА към далекосъобщителната мрежа, по преценка на ДОСТАВЧИКА, се налага извършване на икономически и/или

финансово неоправдана инвестиция, ДОСТАВЧИКЪТ има право да прекрати договора без да дължи обезщетение.

43. АБОНАТЪТ има право едностранно да прекрати договора, в случаите на неизпълнение от страна на ДОСТАВЧИКА, чрез едностранно писмено уведомление, при наличие на условията и с последиците предвидени в индивидуалния договор.

44. В случай на промяна на ОУ или приемането на нови такива, АБОНАТЪТ има право да прекрати договора си, без да дължи обезщетение, в срок до един месец от влизането в сила на ОУ. АБОНАТЪТ няма това право, когато промените: са наложени от нормативен акт; са наложени от акт на компетентен орган; не засягат съществено неговия интерес; или предвиждат по-благоприятни за АБОНАТА условия.

ПОСЛЕДИЦИ ОТ ПРЕКРАТЯВАНЕТО

45. Във всички случаи на прекратяване, АБОНАТЪТ е длъжен да върне предоставеното му оборудване, в състояние отговарящо на предназначението му, или да заплати цената посочена в протокола, с който то му е предадено, без да чака покана за това.

46. Когато договорът бъде прекратен по вина на АБОНАТА, той дължи на ДОСТАВЧИКА обезщетение в размер на: сбора от месечните абонаменти оставащи до изтичане на срока по договора; или сбора от месечните абонаменти за 3 (три) месеца, когато договорът е безсрочен.

ГРАНИЦИ НА ОТГОВОРНОСТТА НА ДОСТАВЧИКА

47. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за:

1. Липса на умения от страна на АБОНАТА да използва предоставена му услуга;
2. Претенции от трети лица срещу АБОНАТА при и по повод ползването на предоставена услугата.
3. Щети и други вредни резултати, причинени от лоша експлоатация или неправилно поддържане на предоставено оборудване.
4. Вреди причинени от АБОНАТА на трети лица, при използване на предоставена услуга, включително и когато същият е използвал услугата за незаконни цели, и/или е извършил незаконни действия.

5. За съдържанието на информацията пренасяна, чрез предоставена услуга.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

48. За всички неуредени в договора въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

49. ДОСТАВЧИКЪТ ще се произнася в едномесечен срок по всяка постъпила от АБОНАТИТЕ писмена молба или жалба, както и по всяко писмено предложение. За възникнали спорове, страните се съгласяват да полагат всички усилия за доброволното им уреждане на основа на сътрудничество и взаимни компромиси. Когато това не е възможно, компетентен да разгледа и реши спора е съответният български съд.

50. При противоречие между разпоредбите на Индивидуалния договор и Общите условия, предимство има индивидуално уговореното.

51. Всички уведомления и съобщения ще бъдат изпращани на адресите, които страните са посочили при сключването на договора, освен когато на съответното място в тези ОУ е предвидено друго.

52. Всяка от страните е длъжна при промяна в предоставените данни, служещи за уведомяване по тези ОУ, незабавно да информира другата, в противен случай изпратените съобщения и уведомления се считат за получени.

53. Недействителността на някоя от клаузите на настоящите Общи условия не води до недействителност на друга клауза или на всички останали.

За контакти, в работно време на:

тел.: 0988900707

електронна поща: support@vis21.net