

ОБЩИ УСЛОВИЯ

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 област Враца - община Козлодуй с удосверение за регистрация по Обща лицензия №217-06106/31.08.2006г. и осъществяване на далекосъобщения чрез обществени мрежи RLAN от подвижни радиослужби на територията на Република България с удосверение за регистрация по Обща лицензия № 220-06099/17.08.2006 г.

I. Предмет на общите условия

1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията, свързани с възмездното предоставяне на услугата "Интернет по локална мрежа" от "Шарком" ЕООД (наричано по-долу Доставчик) на неговите клиенти.
2. Доставчикът осигурява достъпа на Клиента до Интернет посредством избрана от него услуга, съгласно обявените тарифни планове и конкретизирана в индивидуалния договор.
3. Ако в индивидуалния договор не е уговорено друго, услугите могат да се използват в рамките на едно домакинство/офис/предприятие.
4. В различните зони на покритие по преценка на Доставчика могат да се предоставят само някои от посочените услуги.

II. Инсталиране и оборудване

1. Доставчикът извършва необходимото, за да осъществи достъпа на Клиента до Интернет не по-късно от 5 (пет) работни дни от подписването на индивидуалния договор с него. За целта Клиентът трябва да разполага с функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, както и операционна система с инсталирани драйвери позволяващи ползването на услугата.
2. Клиентът е длъжен да осигури безпрепятствен и денонощен достъп до инсталираните устройства на Доставчика, ако те са в рамките на обитаваната от него сграда, включително при необходимост от първоначална инсталация или подмяна. Клиентът е длъжен да съдейства по всички възможни начини на Доставчика и неговия технически персонал за доброволното уреждане на евентуални спорове с останалите обитатели на жилищната сграда.
3. Клиента дава съгласие и се споразумява с Доставчика за предоставяне на достъп и право на ползване на тераси, стени и др. части на сградата му в т.ч. за разполагане на съоръжения и кабели на находящи се в имота му стълбове, във връзка с инсталиране и ремонт на техническа инфраструктура и кабели за физическото свързване на Клиента към Интернет. Настоящото представлява съгласие по смисъла на чл. 33, ал. 4, т. 1 от Наредба № 17 за правила за изграждане на кабелни далекосъобщителни мрежи и съоръженията към тях.

4. Доставчикът носи отговорност за всяка умишлена или неумишлена щета, нанесена на жилищната сграда от неговия технически персонал при/или по повод физическото свързването на Клиента към Интернет.
5. Всички активни устройства и кабели, осигурени от Доставчика за целите на свързването към Интернет остават негова собственост. Клиентът е длъжен да не предприема и доколкото зависи от него, да не допуска да се извършват промени в който и да било от елементите на тези устройства и кабели.
6. Клиентът се задължава да уведомява своевременно Доставчика за всяко посегателство на трети лица върху оборудването по предходната точка, както и за настъпили повреди, които пречат на нормалното използване на услугата по договора.

III. Начало, срок и прекратяване на договора

1. Договорът се счита за сключен след физическото свързване на Клиента към локалната мрежа. Сключването на договора е доказателство, че на Клиента е предоставено потребителско име и парола за ползване на съответната услуга и че достъпът до Интернет е осъществен след съвместна проверка на Клиента и представители на Доставчика.
2. Срокът на ползване на услугата се указва в Договора, като действието му се прекратява с изтичане на срока.
3. Клиентът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде до Доставчика писмено предизвестие за прекратяване. Доставчика прекратява предоставянето на Услугата в срок от 20 (двадесет) работни дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие.
4. Договорът може да бъде прекратен по взаимно съгласие на двете страни, изразено в писмена форма.

IV. Цени и условия на плащане

1. Клиентът заплаща ползването на съответната услуга съгласно индивидуалния договор и Тарифата на Доставчика с цените на предоставяните услуги. Тарифата се публикува на уеб сайта на Доставчика (<http://www.sharcom.org>) минимум 7 дни преди датата на влизането ѝ в сила и се предоставя на разположение на клиентите в офиса на Доставчика.
2. Всички такси се заплащат авансово.
3. Изменението на Тарифата на Доставчика има действие след изтичане на 7 дневен срок от публикуването ѝ на сайта с адрес: <http://www.sharcom.org>
4. Доставчика има право да предлага намаление на цената или отстъпки при предплащане на повече от една абонаментни такси или при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) и устройство/а или на две или повече услуги. Доставчика има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база технология, категорията Клиенти, обем на ползване на Услугата, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от Клиента допълващи се услуги и/или крайни устройства, както и на база други обективни критерии, предварително оповестени.

5. Неполучаването на фактура не освобождава Клиента от задължението му за плащане на дължимите суми, когато получаването на фактура е уговорено да се извърши преди осъществяване на плащането.
6. В случай на частично или цялостно неплащане на дължими суми за предоставените на услуги Доставчика може да преустанови или ограничи предоставянето на Услугата, като изключи Клиента от мрежата при неплащане в уговорените срокове. За периода, през който договорът е бил спрял по вина на Клиента, същият дължи заплащане на съответната месечна абонаментна цена.
7. Всички дължими от Клиента суми се заплащат на Доставчика, съгласно реда, предвиден в Общите условия и конкретизиран в договора. При частично плащане не се счита за погасено оставащото задължение от дължимата сума.
8. Всички банкови комисионни, такси и разноски във връзка с банковите преводи и други, договорени дистанционни методи на плащане, са за сметка на Клиента.
9. Дължимите суми може да се плащат в търговския обект или по банков път - по посочена в договора сметка,
- 9.1 Предоставяната от Доставчика услуга не може да бъде предмет на препродажба, предоставяне под наем, предоставяне за възмездно или безвъзмездно ползване, нито на други правни действия от страна на Клиента.
- 9.2 Клиентът няма право да прониква или получава информация от друг компютър в рамките на мрежата на Доставчика без съгласието на собственика и ползвателя на този компютър.
- 9.3 При наличието на вируси, пречещи на нормалното функциониране на мрежата на Доставчика или предоставянето на услугите, Клиентът е длъжен да отстрани в най-кратък срок съответния вирус. В противен случай Доставчикът си запазва правото да прекрати достъпа му до Интернет до отстраняването на проблема.
- 9.4 Клиентът е длъжен при необходимост и при наличието на достатъчно основания и съмнения от страна на Доставчика, да осигурява достъп на представители на Доставчика до компютъра и до останалата част от комуникационното оборудване за осъществяване на проверки относно спазването на задълженията му по договора.

V. Гаранции и ограничение на отговорностите

1. Доставчикът не носи отговорност за непредоставянето или некачественото предоставяне на съответната услуга, което се дължи на неизправност или неправилно функциониране на оборудването на Клиента или на неговите неправомерни действия.
2. Доставчикът не носи отговорност пред Клиента за загуба, намалена печалба, пропуснати ползи и други щети, претърпени в резултат на ползването или невъзможността за ползването на съответната услуга, неспособност на Клиента да изпълнява свои задължения поради временна невъзможност за ползването на съответната услуга, претенции на трети лица срещу Клиента, свързани с ползването на услугата от Клиента, повреди по комуникационни линии и съоръжения извън контрола на Доставчика, причинени в резултат на:

- 2.1. прекъсване на електрозахранване ,което извежда комуникационните линии от нормална експлоатация
- 2.2. външна неоторизиране интервенция и нанасяне на повреди по комуникационните линии от трети лица
- 2.3. нанасяне на повреди по комуникационните линии в резултат на природни бедствия , аварии и други
- 2.4. вреди , дължащи се на грешки или небрежност на Клиента

VI. Заключение разпоредби

1. Доставчикът може да внася промени в Общите условия по предложение на Клиенти или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.
2. Доставчикът уведомява Клиентите за изменения на Общите условия на своята страница <http://www.sharcom.org>
3. Доставчикът прави Общите условия публични за Клиентите си, като ги поставя на територията на която предоставя услугите, през целия период на осъществяване на дейността и предоставя достъп до тях на Клиентите при сключване на договора.
4. Всички спорни въпроси, които възникнат във връзка с тълкуването и изпълнението на договора между страните, се уреждат от тях чрез преговори и по приятелски начин, като се правят взаимни отстъпки.
5. В случай че спор между страните по Договора не може да бъде решен по пътя на предходната точка, то тогава спорът се отнася за решаване от съответния съд по седалището на Доставчика, като ще се прилага материалното и процесуално право на Република България.
6. Договорът може да бъде изменян по взаимно съгласие на страните чрез подписване на анекси.
7. Клиентът приема, че Доставчикът може да прехвърли отчасти или изцяло правата и задълженията си по договора с него на трето лице, при което обвързването на Клиента става с уведомяването му за прехвърлянето от новия доставчик.

VII. Гарантиране на достъп до отворен интернет

1. Чрез своята услуга за достъп до интернет крайните потребители имат право на достъп до и разпространение на информация и съдържание, да използват и да предоставят приложения и услуги и да използват крайни устройства по свой избор, независимо от местоположението на крайния потребител или доставчика или от местоположението, източника или местоназначението на информацията, съдържанието, приложението или услугата.
2. “Шарком” ЕООД третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и

получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства.

3. “Шарком” ЕООД да прилага разумни мерки за управление на трафика. За да се считат за разумни, тези мерки трябва да бъдат прозрачни, недискриминационни и пропорционални и да не се основават на търговски съображения, а на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик. В тези мерки не се включва наблюдение специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

VIII. Мерки за прозрачност с цел гарантиране на достъп до отворен интернет

1. “Шарком” ЕООД осигурява:

а) информация за начина, по който прилаганите мерки за управление на трафика биха могли да се отразят върху качеството на услугите за достъп до интернет, неприкосновеността на личния живот на крайните потребители и защитата на техните лични данни;

б) ясно и разбираемо обяснение за начина, по който всяко ограничаване на обема, скоростта или друг параметър за качество на услугата може на практика да се отрази върху услугите за достъп до интернет, и по-специално върху ползването на съдържание, приложения и услуги;

в) ясно и разбираемо обяснение за начина, по който всички услуги, за които се абонира крайният потребител, могат на практика да се отразят върху услугите за достъп до интернет, предоставени на посочения краен потребител;

г) ясно и разбираемо обяснение относно минималната, обичайно наличната, максималната и рекламираната скорост за изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет в случая на фиксираните мрежи, или очакваната максимална и рекламирана скорост на изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет в случая на мобилните мрежи, както и за начина, по който значителните отклонения от съответните рекламирани скорости за изтегляне и качване биха могли да окажат въздействие върху упражняването на правата на крайните потребители.

д) ясно и разбираемо обяснение на средствата за правна защита, предоставени на потребителя съгласно националното право в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели за скоростта на услугата за достъп до интернет или други параметри за качеството на услугата, и показателите, посочени в съответствие с букви а)–г)

2. Установените изисквания са в допълнение към предвидените в Директива 2002/22/ЕО и не възпрепятстват държавите-членки да запазят или да въведат допълнителни изисквания за наблюдение, информация и прозрачност, включително такива относно съдържанието, формата и начина на публикуване на информацията. Тези изисквания са в съответствие с настоящия регламент и съответните разпоредби на директиви 2002/21/ЕО и 2002/22/ЕО.