

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.

7. Във връзка с Решение за изпълнение на Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет, скоростите, които биха могли да се постигнат са както следва:

7.1. При LAN технология:

- минимална скорост - 20% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- обичайно налична скорост - 80% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- максимална скорост - 100% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- рекламирана скорост - 100% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

7.2. При Wireless технология:

- минимална скорост - 20% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора; -

обичайно налична скорост - 80% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора; -

максимална скорост - 100% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към Договора;

- рекламирана скорост - 100% от посочената в Приложение 1 към Договора. Съотношението между скоростта на изтегляне (download) и качване (upload) отговаря на посочения дял в Приложение 1 към 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 спрян 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 услугата, 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 неоторизирана 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. Заключителни 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

В съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 за определяне на мерки относно отворен интернет, доставчикът, в допълнение към Общите условия декларира следното:

1. Обявената в ценовата листа и договорена с клиента скорост на достъп е максималната, технически постижима от инсталираното оборудване. ОПЕРАТОРА не ограничава броя на клиентските крайни устройства, свързани към неговата точка на достъп, но клиентът следва да има предвид възможно намаляване на скоростта при едновременен трансфер на данни през повече от едно крайно устройство. Скоростта на изтегляне на данни зависи от източника и може да бъде различна (включително и провал на изтеглянето), без това да е било резултат на въздействие от страна на доставчика.
2. Според състоянието на отделни компоненти на мрежата е възможно временно да се забави или блокира трафикът на отделен абонат или група абонати. Това се разглежда като аварийно състояние, което се отстранява от доставчика в срок, регламентиран в Общите условия или според договорка с клиента.

3. "Шарком" ЕООД не ограничава обема на трансферираните от клиента данни. При надхвърляне на ограниченията за скорост е възможно влошаване на възпроизвеждането на онлайн видео, без това да е резултат на въздействие от страна на доставчика.

4. ПОТРЕБИТЕЛЯ е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или материали, предмет на авторски права или съдържащи непозволена информация, както и компютърни вируси или други средства насочени към затрудняване дейността на други абонати. Ако се установи, че клиентската конфигурация е източник на недопустимо съдържание или кибер атака, доставчикът е длъжен да предприеме мерки, включващи временно ограничаване или пълно блокиране на достъпа на клиента, докато съответното нарушение или заплаха бъдат отстранени. В зависимост от конкретната ситуация клиентът може да бъде уведомен от доставчика или от компетентните органи.

5. ОПЕРАТОРА не предлага специализирани услуги, които да повлияят на достъпа до интернет на клиента.

6. "Шарком" ЕООД идентифицира потребителя по интернет адрес, имена и адрес на живеене, вписани при сключване на договора за доставка. Действията на доставчика по управление и поддържане на мрежата не засягат личния живот на клиента. Случаите на необходим физически достъп до жилището/офиса на клиента от страна на упълномощени лица на доставчика са описани в Общите условия. Поверителността на съобщенията и личните данни на клиента се съблюдават в съответствие с от Общите условия.

7. При системно несъответствие на качеството на услугата "достъп до интернет" с договорените параметри на качеството, клиентът има право на обоснована рекламация според вписаното в разделите от Общите условия.