



ОБЩИ УСЛОВИЯ
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги,
предоставяни от "ХЕШЛИНК" ЕООД

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между „ХЕШЛИНК“ ЕООД, регистрирано в регистъра на Комисията за Регулиране на Съобщенията като доставчик на далекосъобщителни услуги със адрес на управление и кореспонденция: гр. Варна, ул. „Хан Омуртаг“ № 19, телефон за контакт 052/918023 и 042/918023, наричано по-долу „ПРЕДПРИЯТИЕТО“ и неговите крайни потребители, наричани по - долу „ПОТРЕБИТЕЛИ“, се уреждат условията и реда за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа (МРЕЖАТА).
2. Тези Общи условия са задължителни за ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях.
 - 2.1. Тези Общи условия са задължителни и за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на ПРЕДПРИЯТИЕТО, които нямат сключен договор с ПРЕДПРИЯТИЕТО, но ползват услугите на ПРЕДПРИЯТИЕТО.
 - 2.2. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях и с подписването на индивидуалния договор за ползването на услугите на ПРЕДПРИЯТИЕТО.
 - 2.3. С приемане на тези Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни по смисъла на ЗЗЛД.
 - 2.4 Тези Общи условия са публикувани на страницата на ПРЕДПРИЯТИЕТО в интернет и са поставени на видно място в търговските обекти на ПРЕДПРИЯТИЕТО и имат действие спрямо всички ПОТРЕБИТЕЛИ, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяните услуги от ПРЕДПРИЯТИЕТО.
3. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да внася промени в Общите условия по своя инициатива или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.
4. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички дееспособни физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ПРЕДПРИЯТИЕТО чрез МРЕЖАТА

5. ПРЕДПРИЯТИЕТО предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, както следва:
 - 5.1. Пренос на данни-VPN услуги/ между три и повече крайни точки на мрежата с възможност за управление на комутацията/маршрутизацията от страна на крайния потребител/.
 - 5.2. Други допълнителни услуги, в случай че такива се предоставят от ПРЕДПРИЯТИЕТО, като: пренос на сигнал за охранителна дейност, видео по поръчка, „плати за да гледаш“ (pay-per-view/PPV) и други услуги, свързани с осъществяване чрез мрежата на електронно-съобщителни дейности.
 - 5.3. Достъп до Интернет:
 - 5.3.1. Чрез LAN (Local Area Network) технология
 - 5.3.2. Чрез RLAN (Radio Local Area Network) технология
 - 5.3.3. Чрез PON (Passive Optical Network) технология
 - 5.4. Услугите по т. 5.1. и 5.3 могат да бъдат предоставяни, като самостоятелни услуги или в пакет с други услуги.
6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ПРЕДПРИЯТИЕТО крайни устройства (модеми и други) по цени, определени в ценовата листа на ПРЕДПРИЯТИЕТО, като за всички продадени устройства ПРЕДПРИЯТИЕТО гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок.
7. ПРЕДПРИЯТИЕТО има право да отдава под наем крайни устройства или ги предоставя за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги.
 - 7.1. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване срещу парична гаранция, чийто размер е установен в договора и допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.
 - 7.2. Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на ПРЕДПРИЯТИЕТО.
8. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да предоставя услугите по т. 5 на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ – инвалиди и лица със специални социални нужди – с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия съгласно действащия ценоразпис на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (договор за услуги)

9. Договорът между ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се смята за сключен от датата на подписването му, като срокът на договор започва да тече от датата на инсталиране и/или активиране на услугите.

Инсталирането и/или активирането на услугите се удостоверява с подписване на констативен протокол между ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ IV

Права на ПРЕДПРИЯТИЕТО

10. ПРЕДПРИЯТИЕТО има право:

10.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронните съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия след сключване на договор.

10.2. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си съответните суми в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия, за предоставените от него услуги.

10.3. Да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства.

10.4. Да продава и предоставя под наем срещу заплащане или за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно.

10.5. Да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ,

в случай на неплащане на цените за месечен абонамент

незабавно след изтичане на срока за плащане. Прекратява се достъпът само до услугата, която не е заплащана. За останалите услуги, предоставяни от ПРЕДПРИЯТИЕТО на ПОТРЕБИТЕЛЯ по друг договор и заплащани своевременно, достъпът остава непроменен.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

10.6. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактика, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА.

10.7. Да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава услуги или предоставя услуги на трети лица, несъгласувано с ПРЕДПРИЯТИЕТО.

10.8. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ПРЕДПРИЯТИЕТО има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на потребителите, без да носи отговорност спрямо тях.

10.9. ПРЕДПРИЯТИЕТО има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните ПОТРЕБИТЕЛИ по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

10.10. ПРЕДПРИЯТИЕТО има право да предоставя на лицата, упълномощени да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, личните им данни по чл. 248, ал. 2 т. 2 от Закона за електронните съобщения единствено за целите на събиране на вземанията и при поемане на задължение за неразгласяване на личните данни от страна на упълномощеното лице.

10.11. ПРЕДПРИЯТИЕТО има право писмено да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ПРЕДПРИЯТИЕТО

11. ПРЕДПРИЯТИЕТО се задължава:

11.1 Да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за

качество на услугите и качество на обслужване, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:

а) да използва само съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

в) да използва само технически изправни съобщителни устройства;

11.2. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

11.3. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане.

11.4. Да не създава предимства за отделни крайни ПОТРЕБИТЕЛИ или група ПОТРЕБИТЕЛИ при едни и същи услуги.

11.5. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено или аудио-визуално чрез мрежата за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 24 часа преди ефективното ѝ прекъсване.

11.6. Да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в продължение на 6 (шест) месеца.

11.7. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ПРЕДПРИЯТИЕТО я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи или в случаите по т. 2.4. от тези Общи условия.

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

11.9. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 (седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и / или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ПРЕДПРИЯТИЕТО, посредством упълномощените за това лица.

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

11.11. Да уведомява писмено или аудио-визуално във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната.

11.12. Да предоставя на телефон 070030069 и интернет страницата (www.evgo.net) на ПРЕДПРИЯТИЕТО информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги.

11.13. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им.

11.14. 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.

11.15. Да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

11.16. Да предоставя безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги.

11.17. Да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копие от Общите условия във всеки свой офис.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ПРЕДПРИЯТИЕТО

12. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ПРЕДПРИЯТИЕТО приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления.

13. ПРЕДПРИЯТИЕТО не носи отговорност за правилното функциониране на софтуерните приложения, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва, както и за сигурността на предаваната чрез използването на услугите информация в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване. неправомерни действия,

14. ПРЕДПРИЯТИЕТО не носи отговорност за предоставяните услуги по раздел II в случаите, когато

ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса в договора, на който са инсталирани.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

15. Да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните.
16. Да уведомяват ПРЕДПРИЯТИЕТО за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт.
17. Да искат информация и справки по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ПРЕДПРИЯТИЕТО.
18. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 11.13 от тези Общи условия.
19. Да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до ПРЕДПРИЯТИЕТО, като заплати всички дължими суми и неустойки до края на активния срок на договора. При прекратяване на договор със задължителен минимален срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща и дължимите неустойки.
20. Да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ПРЕДПРИЯТИЕТО.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

22. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:
- 22.1 В предварително съгласувано с ПРЕДПРИЯТИЕТО време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА.
 - 22.2. Да не извършват промени в МРЕЖАТА на ПРЕДПРИЯТИЕТО.
 - 22.3. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ПРЕДПРИЯТИЕТО за правилно ползване на крайните устройства.
 - 22.4. Да заплащат определените от ПРЕДПРИЯТИЕТО цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия.
 - 22.5. При подаване на писмена жалба от потребител, имащ претенции за некачествена услуга или прекъсване на същата, ПРЕДПРИЯТИЕТО разглежда жалбата в седем дневен срок и ако се окаже, че е основателна, потребителя не заплаща за времето, през което е получавал некачествена услуга.
 - 22.6. Да уведомяват в срок до 7 (седем) дни ПРЕДПРИЯТИЕТО за настъпили изменения в идентификационните си данни.
 - 22.7. Да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставеното им от ПРЕДПРИЯТИЕТО оборудване и да го върне при прекратяване на договора.
 - 22.8. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават незабавно да уведомяват ПРЕДПРИЯТИЕТО в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите. В противен случай те остават отговорни за дължимите цени по договора до датата на подаване на такова уведомление.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

23. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок, или при неизпълнение на задълженията му ПРЕДПРИЯТИЕТО спира предоставянето на услуги без предизвестие.
24. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ПРЕДПРИЯТИЕТО модем или друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай ПРЕДПРИЯТИЕТО има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен ред.
25. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ПРЕДПРИЯТИЕТО обезщетение за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми съгласно ЗЗД, както и

неустойка за преждевременно прекратяване на договор със задължителен минимален срок.

26. При предсрочно прекратяване на срочен договор по вина или инициатива на ПОТРЕБИТЕЛЯ, той дължи неустойка в размер на оставащите месечни вноски до изтичането на договора.

РАЗДЕЛ X

Цени. Условия на заплащане на услугите.

27. ПРЕДПРИЯТИЕТО събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

27.1. Еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

27.2. Месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛЯ. За първия месец от ползуването на услугите ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от месечната абонаментна цена, пропорционална на периода от активиране на услугите до края на календарния месец.

27.3. Еднократна цена за активиране на допълнителна услуга. Цената се заплаща в момента на подписване на договора и/или допълнителното споразумение към договора.

27.4. За тв приемника и друго оборудване, предоставено от ПРЕДПРИЯТИЕТО при не обвързващ договор се дължи наем и/или депозит в размери, определени в действащия ценоразпис на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

28. Цените за предоставените услуги се заплащат:

28.1. В търговските центрове на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

28.2. По банков път.

28.3. Чрез система за електронно разплащане, където е приложимо.

28.4. По други начини – ако такива са определени в договора за услуги.

29. При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ПРЕДПРИЯТИЕТО и погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

30. Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му да заплаща предоставяните му услуги.

31. ПРЕДПРИЯТИЕТО определя и променя едностранно цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

32. След изтичане на срока на договора на ПОТРЕБИТЕЛЯ, цената на ползваните от него услуги се променя спрямо настоящата обявена цена от ПРЕДПРИЯТИЕТО.

РАЗДЕЛ XI

Приложим закон

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

РАЗДЕЛ XII

Определения

34. За целите на тези общи условия се въвеждат следните определения:

34.1. „Извънредни обстоятелства“ – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н..

34.2. „Причини, независещи от ПРЕДПРИЯТИЕТО“ – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района, природни бедствия, стачки, злоумишлени действия на трети лица и т.н..

34.3. „Крайни устройства“: продукти или части от тях, предназначени за свързване на приемните устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и кабелната далекосъобщителна мрежа на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

Настоящите Общи условия са съставени съгласно Закона за електронните съобщения.