

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### за предоставяне на услуги за широколентов достъп до Интернет от ЕТ „Глобълком“ - Станко Филипов

#### РАЗДЕЛ I

##### Предмет и общи положения

**Чл. 1.** С тези Общи условия на договора между ЕТ „Глобълком“ – Станко Филипов , регистрирано в регистъра на Комисията за Регулиране на Съобщенията като доставчик на далекосъобщителни услуги със адрес на управление и кореспонденция: гр.Баня, ул.”Васил Левски” № 18, ЕИК: 115540035, тел. за връзка: 0885426682, 0888058038, електронен адрес: <http://globalcom.bg> ,наричано по-долу ОПЕРАТОРА 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).

**Чл. 2.** Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

**Чл. 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.

**Чл. 4.** Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които Оператора изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите се обработват и съхраняват от страна на Оператора 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 е налична на сайта на Оператора („Политика за защита на личните данни“).

**Чл. 5.** ПОТРЕБИТЕЛИ на услугата могат да бъдат всички физически лица или юридически лица, които ползват или са заявили желание да ползват предоставената услуга без да предоставят електронни съобщителни мрежи и/или услуги чрез тях, сключили са индивидуален писмен договор с ОПЕРАТОРА и са приели настоящите Общи условия.

#### РАЗДЕЛ II

##### Услугата предоставяна от ОПЕРАТОРА

**Чл. 6.** ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, както следва:

- (1) Достъп до интернет чрез RLAN и PON технология.
- (2) Други допълнителни услуги, в случай че такива се предоставят от ОПЕРАТОРА,

като пренос на сигнал за охранителна дейност и др.

(3) ЕТ „Глобълком“ – публикува пълно описание на предлаганите услуги в официалната страница (<http://globalcom.bg>) и центровете за обслужване на клиенти.

**Чл. 7.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни електронни съобщителни устройства, предоставени или закупени от ОПЕРАТОРА. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да ползват собствени или закупени от трети лица крайни електронни съобщителни устройства отговарящи на критериите на ОПЕРАТОРА.

**Чл. 8. (1)** ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя за ползване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ крайни електронни съобщителни устройства, при спазване изискванията на настоящите Общи условия, срещу което ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да не заплащат допълнително възнаграждение извън възнаграждението за ползване на услугата за широколентов достъп до Интернет. В индивидуалния договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се посочва дали на последния е предоставено за ползване такова устройство (устройства) или не.

(2) Предоставянето от страна на ОПЕРАТОРА на ПОТРЕБИТЕЛЯ на крайно електронно съобщително устройство („Устройство“), неговият вид, технически спецификации, цена и други идентификационни данни, се отразяват в Констативния протокол по-долу, подписан от ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. След подписването му Констативният протокол, съответно приемо-предавателният протокол, стават неразделна част от индивидуалния договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(3) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага дължимата грижа за съхраняване на Устройството, предоставено му за ползване от ОПЕРАТОРА. От момента на предаването му във владение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, рискът от погиване на такова Устройство е за негова сметка. В случай че то бъде повредено, унищожено или откраднато, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи пълно обезщетение на ОПЕРАТОРА 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.

(4) В случай че предоставено Устройство се повреди по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря, ОПЕРАТОРА 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 ОПЕРАТОРА за възстановяване на стойността на Устройството посочена в Констативния протокол.

(5) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да не демонтира предоставено от ОПЕРАТОРА и инсталирано Устройство, освен след направено от последния искане. Демонтиране от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ се допуска само в извънредни случаи и след предварително направено съгласуване за това със служителите на ОПЕРАТОРА на телефоните за контакти, посочени в индивидуалния договор.

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

(7) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на ОПЕРАТОРА предоставено му от последния Устройство в рамките на 3 /три/ 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, или да допусне служители на ОПЕРАТОРА, които да извършат демонтирането му. При неизпълнение на това задължение, Потребителят дължи неустойка в размер на единичната цена на Устройството, посочена в Приложение № 2.

## **РАЗДЕЛ III**

### **Договор за предоставяне на услуга на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 9 (1)** Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и всеки един от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

(2) В индивидуалния договор се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за предоставяне на услугата, финансови условия, адреси за кореспонденция, включително електронна поща, телефон за контакти, условията за продължаване и прекратяване на договора и други.

(3) Потребителите имат възможност да сключват безсрочен договор за услуги, както и да сключват договор за услуги със срок описан в Договора.

(4) ПОТРЕБИТЕЛЯ има **ВЪЗМОЖНОСТ** в 7-дневен срок да се откаже **ОТ** ползване на услугата, без да **ДЪЛЖИ** неустойки.

**Чл. 10.** Изменение на договора се извършва с подписване от страните на допълнително споразумение към него.

**Чл.11.** Освен ако в индивидуалния договор между страните не е уговорено друго, ОПЕРАТОРА се задължава да осъществи първоначалното включване на ПОТРЕБИТЕЛЯ към Мрежата и да активира услугата незабавно след подписването на индивидуалния договор между тях, но не по-рано от плащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на първата месечна абонаментна такса, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури на служителите на ОПЕРАТОРА достъп до съответните помещения. За активирането на услугата по предоставяне на широколентов достъп до Интернет ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да разполага с функциониращо комуникационно оборудване, необходимо за свързването към Интернет.

## **РАЗДЕЛ IV**

### **Права на ОПЕРАТОРА**

**Чл. 12.** ОПЕРАТОРЪТ има право:

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

2. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните възнаграждения за предоставената услуга в сроковете, определени в раздел IX на тези Общи условия.

3. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не заплаща месечната си такса в продължение на 90 последователни дни, подлежи на изключване от мрежата и изземване на суми по съдебен път, като съдебните разходи са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4. Да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните електронни съобщителни устройства.

5. Да продава или предоставя за ползване крайни електронни съобщителни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно чл. 8 от тези Общи условия.

6. Да преустанови незабавно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай

на неплащане на вознаграждението по чл. 19, ал. 1, т. 1 най-късно до края на последния ден на предплатения месец. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на преустановените услуги след изплащане на задълженията си.

7. 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. 21, ал.1, т.1 и т. 2 незабавно след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява в присъствие на технически екип на ОПЕРАТОРА.

8. Да получава обезщетенията и неустойките, предвидени в тези Общи условия.

9. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и надстройки на Мрежата.

10. В предварително писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време - на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата.

11. 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.

12. Да променя едностранно и при спазване на изискванията на тези Общи условия параметрите и/или цената на предоставената услуга.

13. Да ползва електронни съобщителни мрежи, собственост на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия.

14. С цел намаляване на рисковете от заразяване с вируси или нарушаване нормалната работа на останалите потребители на Мрежата, да изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от мрежата до отстраняване на проблема в компютърната му конфигурация.

15. Да прилага ограничението по т. 14 по-горе без изрично да уведомява за това Потребителя. Прилагането на ограничението зависи от текущо влияещите на нормалната работа на мрежовата инфраструктура фактори, като наличие на нови вируси, аномални генератори на трафик и др.

16. ОПЕРАТОРЪТ 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.

16.1. ОПЕРАТОРЪТ 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.

16.2. ОПЕРАТОРЪТ 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 ОПЕРАТОРА.

## **РАЗДЕЛ V**

### **Задължения на ОПЕРАТОРА**

**Чл. 13.** ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

1. 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.
2. 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.
3. Да спазва срока за първоначално включване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по чл. 11 от тези Общи условия.
4. Да отстранява повредите, предизвикващи влошаване качеството на услугите, в срок до 48 часа от получаване на уведомлението от ПОТРЕБИТЕЛЯ. 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 ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия.
5. При повреди, възникнали по независещи от ОПЕРАТОРА 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.
6. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяната услуга.
7. Временно да преустановява предоставянето на услугата по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, освен ако индивидуалният договор е с обвързващ срок .
8. Да гарантира конфиденциалността на съобщенията и защитата на данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно раздел XI от настоящите Общи условия и съобразно действащото законодателство в областта на личните данни.
9. Да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копие от Общите Условия във всеки свой офис.

## **РАЗДЕЛ VI**

### **Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 14.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

1. Да получават услугата предмет на настоящите Общи условия, с качество и технически параметри, съгласно Ценовата листа на ОПЕРАТОРА, неразделна част от тези Общи условия, договора, подписан между страните и приложенията към него.
2. Да уведомяват ОПЕРАТОРА за всички проблеми, свързани с ползването на услугите.
3. Да искат информация и справки по телефона съгласно чл. 13, т. 6 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА.
4. Да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на

едномесечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, освен ако индивидуалният договор е с обвързващ срок.

5. Да искат съдействие от ОПЕРАТОРА и да го информират за всякакви технически проблеми, възникнали във връзка с ползване на предоставената услуга.

6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения или на Общите условия. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по тази точка като подават до ОПЕРАТОРА заявления и рекламации.

7. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не е ползвал услугата повече от 3 последователни дни през един календарен месец по вина на ОПЕРАТОРА, таксата за този месец се намалява според броя на дните.

8. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не получава посочената в договора скорост по вина на ОПЕРАТОРА, таксата за месеца се корегира в съответствие с установеното несъответствие.

9. ПОТРЕБИТЕЛЯ има право да уведоми ОПЕРАТОРА за липса на интернет достъп или нередовност по отношение на услугата електронно, чрез форма качена на сайта на ОПЕРАТОРА (<http://globalcom.bg>)

## РАЗДЕЛ VII

### Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

**Чл. 15. (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:**

1. В предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА.

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 ОПЕРАТОРА или на съответните държавни органи информацията по предходната точка, когато се налага идентифициране на лица, извършили неправомерни действия.

4. При желание за временно преустановяване ползването на услуги, да заплатят месечната абонаментна такса за месеца на предизвестията, както и да върнат на ОПЕРАТОРА предоставено по реда на чл. 8 електронно съобщително устройство за времето, през което няма да ползват услугата, освен ако индивидуалният договор е с обвързващ срок.

5. 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 ОПЕРАТОРА.

6. Потребителите имат право да преустановят услугата след заплащане на дължимите такси.

7. Да не променят своя IP адрес и/или MAC адрес.

8. Да не продават, предоставят под наем, или по друг начин да предоставят за възмездно или безвъзмездно ползване услугите на трети лица.

9. Да заплащат определените от ОПЕРАТОРА възнаграждения по начина и в сроковете за плащане, посочени в раздел IX от тези Общи условия;

10. Да заплащат месечните абонаментни такси по чл. 19, ал. 1, т. 1 от тези Общи условия в случаи на прекъсване на услугите или получаването им с влошено качество, вследствие на тяхно виновно поведение;

11. Да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

12. Да заплащат на ОПЕРАТОРА разходите за отстраняването на проблем, само в случаите, когато Потребителят носи отговорност за възникналия проблем или проблемът е от неговия кабел и крайно устройство;

13. Да пазят доброто име и търговския имидж на ОПЕРАТОРА, както по време на действието на Договора, така и след прекратяването му;

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

(2) 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.

(3) 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 (crack), 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 на останалите потребители 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 ОПЕРАТОРА услуга в противоречие с изискванията на настоящите Общи условия, приложимото законодателство и/или права на трети лица.

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 16. (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

(2) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на 0,5% от просрочените суми дневно от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми.

**Чл. 17. (1)** ОПЕРАТОРА има право да предприеме временни санкции в случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изпаднат в забава при изпълнение на парично задължение, съгласно чл. 12, т. 6 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 ОПЕРАТОРА. За прилагане на тези мерки ОПЕРАТОРА 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.

## **Гарантиране на достъп до отворен интернет (в сила от 01.08.2016 г.)**

**Чл.18 (1).** ОПЕРАТОРА третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

(2) Дейността на ОПЕРАТОРА е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

(3) Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, абонаментния план, едновременното ползване на услугата от няколко устройства и други.

(4) Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

(5) ОПЕРАТОРА изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания ОПЕРАТОРА извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

(6) ОПЕРАТОРА третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без 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. ОПЕРАТОРА може да прилага разумни мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

(7) ОПЕРАТОРА няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число-да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел



спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

(8) Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

(9) При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от ОПЕРАТОРА обстоятелства.

## **РАЗДЕЛ ІХ**

### **Цени и условия на заплащане на услугата**

**Чл. 19. (1)** ОПЕРАТОРА събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възнаграждение за предоставената от него услуга, както следва:

1.Месечна абонаментна такса за ползването на услугата (месечна такса), дължима авансово преди започване на месеца на ползване на услугата („предплатен месец“). С цел избягване на съмнения, предплатен месец е всеки месечен период, първият от които започва от датата на активиране на услугата, а всеки следващ - от същата дата на всеки следващ календарен месец. Ако при прекратяване на действието на договора има останало неплатено дължимо възнаграждение от ПОТРЕБИТЕЛЯ, последното се заплаща в срок от 3 дни, считано от датата на прекратяване на договора.

2.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). Конкретният размер и срокът за плащане на посочените в предходното изречение възнаграждения се съдържат в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

(2) Месечната такса по т. 1 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 ОПЕРАТОРА и индивидуалния договор.

**Чл. 20.** Всички възнаграждения и такси за предоставяне на услугата се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценова листа на ОПЕРАТОРА и индивидуалния договор.

**Чл. 21. (1)** Цените за предоставените услуги се заплащат:

1. в брой, в офиса на ОПЕРАТОРА;
2. по банков път по уговорена в договора банкова сметка.

(2) При плащане на възнагражденията и таксите по банков път, плащането се счита за извършено от датата на заверяване на сметката на ОПЕРАТОРА с дължимите суми.

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

**Чл. 22.** ОПЕРАТОРЪТ издава и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ документи за извършените от последния плащания, в съответствие с приложимото българско законодателство.

**Чл. 23.** ОПЕРАТОРЪТ публикува Ценова листа за предоставената услуга по широколентов достъп до Интернет, в която се посочват конкретният размер на цените и критериите за тяхното определяне на своя уеб сайт (<http://globalcom.bg>) и я предоставя на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в офиса. При промяна на цените и/или параметрите на дадена услуга, новата Ценова листа се публикува в срок от 3 дни преди влизането на измененията в сила, а в случаите на увеличение на цените - 30 дни преди тази дата.

**Чл. 24.** ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото при рекламни кампании и по своя преценка да предоставя едностранно, по изключение и временно, отстъпки от цените за предлаганите електронни съобщителни услуги на компактни групи от ПОТРЕБИТЕЛИ в обособени райони. Условието на ползване на отстъпките се публикуват в сайта на ОПЕРАТОРА и се поставят на достъпни места в офисите. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ, който отговаря на условията, може да се възползва от публично обявените отстъпки. Предоставените временно отстъпки не изменят действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА до изменението ѝ по предвидения ред.

## РАЗДЕЛ X

### Скорости и технологии за предоставяне на интернет достъп

**Чл. 25. (1)** Скорости за интернет достъп, в зависимост от предлаганата услуга са :

**/PON 15      /PON 17/      /PON 20/      /RLAN/**

(2) Скорости на предлаганите услуги в съответствие с *Регламент (ЕС) 2015/2120* са както следва:

- Минимална/обичайно налична/максимална

<u>Услуга</u>	<u>Минимална скорост</u>	<u>Обичайно налична скорост</u>	<u>Максимална скорост</u>
PON 15	8 Mbps	10 Mbps	15 Mbps
PON 17	10 Mbps	18 Mbps	25 Mbps
PON 20	15 Mbps	35 Mbps	45 Mbps
RLAN	Download 8/ Upload 5 Mbps	15 Mbps	Download 25/ Upload 15 Mbps

**Чл.26. (1)** Технологии за предоставяне на интернет достъп.

1. Интернет достъп със скорост 15 Mbps се предоставя чрез технологии PON.
2. Интернет достъп със скорост 25 Mbps се предоставя чрез технологии PON, WIRELESS.
3. Интернет достъп със скорост 45 Mbps се предоставя чрез технологии PON.

## **РАЗДЕЛ XI**

### **Обработване и защита на данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 27. (1)** ОПЕРАТОРА може да събира, обработва, използва и съхранява данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по смисъла на чл. 248, ал. 2 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) („Данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ”).

**(2)** ОПЕРАТОРА може да събира, обработва и използва и други данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, при наличието на изрично писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при спазване разпоредбите на действащото законодателство в областта на личните данни, включително, но не само, ЗЕС и Закона за защита на личните данни.

**Чл. 28. (1)** ОПЕРАТОРА може да събира, обработва и използва данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във връзка с предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия, за целите на осъществявани от трети лица съдействие и/или контрол по

отношение на техническите параметри, качеството и други характеристики на услуги, предоставяни с тяхно съдействие, както и за целите, предвидени в ЗЕС и актовете по прилагането му (доколкото е приложимо), включително за:

-откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и софтуерни грешки в електронните съобщителни мрежи;

-откриване и преустановяване на незаконно използване на електронните съобщителни мрежи и съоръженията, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган;

-откриване и проследяване на обезпокоителни действия при наличие на заявка от засегнатия ПОТРЕБИТЕЛ, изискваща предприемане на мерки от ОПЕРАТОРА.

(2) С подписване на индивидуалния договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява с обработването и използването на данните му от ОПЕРАТОРА.

**Чл. 29.(1)** ОПЕРАТОРА събира, обработва и използва за целите на таксуването и за целите на изготвянето на сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, следните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:

-данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ: трите имена/фирмата, единен граждански номер/личен номер на чужденец/ЕИК и адрес;

-информация необходима за изготвянето на съответния документ, съгласно приложимото законодателство, срещу извършено плащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ; вид на използваните електронни съобщителни услуги; стойност на ползваните услуги за съответния период;

-информация, свързана с избора от ПОТРЕБИТЕЛЯ начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

-информация за промени в ползването на услугата - ограничение за ползване, отпадане на ограничение; други данни, при наличието на изрично писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при спазване разпоредбите на действащото законодателство в областта на личните данни, включително но не само ЗЕС и Закона за защита на личните данни.

(2) ОПЕРАТОРА съхранява данните по ал. 1 за период от 12 /дванадесет/ месеца.

**Чл. 30.** ОПЕРАТОРА се задължава да не предоставя данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на трети лица, освен при изрично съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или в случаите, предвидени в закона.

**Чл. 31.** ОПЕРАТОРА се задължава да не разкрива и да не разпространява съобщенията и свързаните с тях данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са му станали известни при предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия, освен в случаите, предвидени в закона.

**Чл. 32.** След прекратяване на договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ личните му данни могат да бъдат заличени.

## **РАЗДЕЛ XII**

### **Условия за прекратяване и продължаване на договора за услуги**

**Чл. 33. (1)** Договорът за услуга между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА влиза в сила от момента на подписването му и има действие за периода упоменат в договора, като ако в срок от 1 месец преди изтичане на договора, никоя от страните не уведоми писмено другата страна за прекратяването му, същият се подновява за срокът упоменат в договора. Това правило се прилага съответно при изтичане на всеки срок упоменат в договора.

**(2)** Договорът се прекратява преди изтичане на срока в следните случаи:

1. При 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 по Чл.15, т. 6.
2. Едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА при неизпълнение на задълженията по Чл. 15 от тези Общи условия;
3. Незабавно при заличаване регистрацията на ОПЕРАТОРА от регистъра по Чл. 33, ал. 1, т. 1. от ЗЕС.

**Чл. 34.** При всички случаи, ОПЕРАТОРА има право едностранно да прекрати действието на Договора без предизвестие или да промени някои от неговите клаузи, в случай че: а) с акт на съответните държавни органи се забрани предоставянето на услугата или на част от нея; б) при смяна собствеността на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

## **РАЗДЕЛ XIII**

### **Решаване на спорове**

**Чл. 35. (1)** Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават в дух на добра воля чрез непосредствени преговори между тях.

**(2)** При непостигане на съгласие, в двумесечен срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да отправи писмена жалба до КРС.

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

## **РАЗДЕЛ XIV**

### **Изменения и допълнения на Общите условия**

**Чл. 36.** ОПЕРАТОРА може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по

други причини.

**Чл. 37.** ОПЕРАТОРА публикува новите (изменените) Общите условия в Интернет на адрес <http://globalcom.bg> в 30-дневен срок преди влизането им в сила.

**Чл. 38.** ОПЕРАТОРА 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. 39. (1)** Тези Общи условия, както и бъдещи изменения в Общите условия, се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие, включително към ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, сключили индивидуални договори при действието на Общите условия за взаимоотношенията с крайните потребители на „ОПЕРАТОРА“.

## **РАЗДЕЛ XV**

### **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:

1. 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;

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