



**ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ” ЕАД
ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ,
ПРЕДОСТАВЯНИ ЧРЕЗ ОБЩЕСТВЕНА ФИКСИРАНА
ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ФИКСИРАНА
ГЛАСОВА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА**

РАЗДЕЛ I

ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия (“Общите условия”) се уреждат взаимоотношенията между „НЕКСКОМ БЪЛГАРИЯ” ЕАД (наричано по-долу НЕКСКОМ), със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Крум Попов” 75, ет.4, притежател на Индивидуална лицензия за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена фиксирана далекосъобщителна мрежа (наричана по-долу Мрежата) и предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга на територията на Република България №116А-02667-02/12.09.2005 г., и крайните потребители на далекосъобщителните услуги, предоставяни чрез Мрежата (наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ).
2. ПОТРЕБИТЕЛИ могат да бъдат физически или юридически лица, които ползват или са заявили желание за ползване на услугите по Раздел II.
3. Настоящите Общи условия са задължителни за НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.
 - 3.1. Общите условия имат задължителен характер спрямо ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от момента на приемането им.
 - 3.2. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва с подписването на индивидуален договор.
 - 3.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които не сключват изрично писмен индивидуален договор, се считат за уведомени за настоящите Общи условия от дата на публикуването им по реда на т. 58.2. и се счита, че ги приемат от момента на започване на ползване на услугата.
4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят отговорност за спазване на Общите условия и от всички трети лица, ползващи предоставяните на тях услуги. Третите лица се считат приели настоящите Общи условия с факта на започване ползването на която и да е от услугите, посочени в Раздел II.

РАЗДЕЛ II

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ НЕКСКОМ

5. Посредством Мрежата НЕКСКОМ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на форсмажорни обстоятелства:
 - 5.1. Фиксирана гласова телефонна услуга - обществена далекосъобщителна услуга за пряко пренасяне на говор, пренос на данни, факсимилни съобщения в реално време чрез обществена фиксирана далекосъобщителна мрежа, използваща комутация и/или маршрутизация, независимо от използваната технология за пренос и с определено качество, включително осъществяване на повиквания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ към мрежите на други





обществени оператори, с които НЕКСКОМ има сключени договори за взаимно свързване на далекосъобщителни мрежи. Фиксираната гласова телефонна услуга осигурява възможност за осъществяване на повиквания - селищни, междуселищни и международни повиквания, включително повиквания към мобилни далекосъобщителни мрежи.

5.2. Безплатен достъп до услугите за спешни повиквания, чрез които се осигуряват приоритетно и безплатно за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ осъществяване на спешни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, „Пожарна и аварийна безопасност“ и „Полиция“.

6. НЕКСКОМ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ посредством Мрежата и следните услуги:

6.1. Достъп до национални негеографски услуги (до услугата „персонален номер“, до услуги с безплатен достъп и до услуги с добавена стойност), осъществявани чрез избиране на номера от Мрежата на Нексом, а при осигуряване на възможност за това – и към номера от мрежите на други обществени оператори, с които е осъществено взаимно свързване.

6.2. Услуги за пренос на факсимилни съобщения.

6.3. НЕКСКОМ може да предоставя услуги за пренос на данни чрез модеми със скорост най-малко 2400 бита в секунда.

6.4. НЕКСКОМ може да предоставя услуги по издаване и разпространение на телефонен указател, както и телефонни справочни услуги, които се предоставят в съответствие с данните, включени в публикувания телефонен указател в печатна или електронна форма. НЕКСКОМ осигурява справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни. НЕКСКОМ отказва предоставянето на данни само по подаден телефонен номер.

6.4.1. При изготвянето и публикуването на телефонен указател в печатна или електронна форма, НЕКСКОМ включва безплатно името, адреса и телефонния номер на ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да откажат публикуването на всички или част от тези данни, в издавания телефонен указател без да заплащат затова. Отказът се извършва съгласно установените от НЕКСКОМ срок и форма.

6.4.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да поискат заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в указателя данни без да заплащат затова. Заличаването или промяната се извършват в 14-дневен срок от получаване на искането, когато указателят е в електронна форма, и при първо последващо преиздаване – когато указателят е в печатна форма.

6.4.3. Вписването на данни в телефонния указател, различни от име, адрес и телефонен номер се извършва по писмено искане в указания от НЕКСКОМ срок и форма на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащането на възнаграждение.

6.5. НЕКСКОМ може да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ достъп до услуги, предоставяни чрез мрежите на други обществени оператори въз основа на сключени договори за взаимно свързване.

7. Въз основа на сключени договори за взаимно свързване с други обществени оператори, НЕКСКОМ може да предоставя на потребители, ползващи мрежите на тези оператори, възможност за достъп и ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата на НЕКСКОМ. Цената за достъп за ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата на НЕКСКОМ, се заплаща съобразно ценовата листа (тарифата) на съответния взаимосвързан оператор.

8. Обхватът на услугите може да се разширява, за което НЕКСКОМ своевременно ще уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си.





РАЗДЕЛ III

КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ

9. НЕКСКОМ предоставя фиксираната гласова телефонна услуга със следните параметри:

1. фактор за оценка на преноса на глас (R-фактор) - не по-малък от 75;
2. еднопосочно закъснение - не по-голямо от 150 милисекунди;

9.1. При предоставяне на фиксираната гласова телефонна услуга НЕКСКОМ е длъжен да осигурява качество на обслужване съгласно установените в нормативната уредба и Индивидуалната лицензия по т.1 показатели, както следва:

а) време за първоначално предоставяне (първоначално включване) на услугите по по т. 5 – до 90 календарни дни от датата, на която НЕКСКОМ получи валидна заявка за първоначално предоставяне на услугата, а именно от датата, на която е сключен индивидуалния договор между страните и ПОТРЕБИТЕЛЯТ е заплатил цената за първоначално включване към Мрежата на НЕКСКОМ, при условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е осигурил достъп до съответните помещения;

б) брой на повреди на абонатна линия – до 12%;

в) време за отстраняване на повреди – до 24 часа;

г) процент на неуспешни повиквания – до 0,5%;

д) време за установяване на връзка – до 30 секунди;

е) време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – до 20 секунди;

ж) време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги – до 20 секунди;

з) процент на жалби относно коректността на сметките – 0.3% на 1000 издадени сметки.

9.2 Доколкото не следва друго от сключения с ПОТРЕБИТЕЛЯ договор, активирането на услугите по т. 5 следва да започне не по-късно от 24 часа от първоначалното предоставяне (първоначалното включване) на услугата. Във всички случаи услугата следва да е достъпна за ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ не по-късно от 180 дни от датата, на която НЕКСКОМ е получил валидна заявка за първоначално предоставяне на услугата, както е определена в т. 9.1. б „а”.

9.3. НЕКСКОМ се задължава да отстранява повредите, водещи до влошаване качеството на услугите, в срок до 24 часа от получаване на уведомление от ПОТРЕБИТЕЛЯ в писмен, електронен вид или след обаждане на посочените телефони за контакти по т. 21.9. При повреди, възникнали по независещи от НЕКСКОМ и/или непреодолими обстоятелства срокът за отстраняване на повредата започва да тече от прекратяването на конкретното обстоятелство.

10. Качеството на предоставяната от страна на НЕКСКОМ фиксираната гласова телефонна услуга се удостоверява с подписване на констативен протокол към момента на активиране на услугата.

РАЗДЕЛ IV





ОБОРУДВАНЕ. ТЕЛЕФОННИ ПОСТОВЕ

11. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, закупени от НЕКСКОМ или от трети лица.

11.1. НЕКСКОМ може да отдава крайни далекосъобщителни устройства под наем, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез сключване на допълнителен анекс към индивидуалния договор или отделен договор за наем на оборудване. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да преотдава на трети лица отдаденото под наем оборудване и съоръжения без изричното писмено съгласие на НЕКСКОМ.

12. Ползване на крайни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, както и неосигуряване на условия за правилното функциониране на техниката и оборудването, освобождава НЕКСКОМ от всякаква отговорност по отношение на непредоставянето или некачественото предоставяне на услугата, когато влошеното качество е в следствие от неправилно използване на крайни устройства.

12.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага дължимата грижа за съхраняване на оборудването и съоръженията, отдадени му под наем от НЕКСКОМ.

12.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да си служи с оборудването и съоръженията само съгласно предназначението им и указанията за употреба, включително инструкциите на НЕКСКОМ, както и да полага грижата на добрия стопанин за опазване на оборудването и съоръженията.

12.3. С оглед изпълнение на задълженията си по индивидуалния договор и настоящите Общи условия, НЕКСКОМ има право по всяко време едностранно да замени отделни идентични артикули на отдаденото под наем оборудване, след предварително изрично уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

13. Телефонният пост е съвкупност от комутационни, преносни и линейни съоръжения, осигуряващ достъп и номер от фиксираната далекосъобщителна мрежа, който след включването на крайно устройство в крайна точка на мрежата, служи за осъществяване на повиквания от и към ПОТРЕБИТЕЛЯ.

13.1. Телефонният пост осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ достъп и свързване с мрежата, а чрез нея и до други мрежи, с които е свързана, за осъществяване на далекосъобщения.

13.2. Чрез номера на телефонния пост ПОТРЕБИТЕЛЯТ се идентифицира в мрежата и се създава възможност за осъществяване на повиквания от и към него.

13.3. На името на един ПОТРЕБИТЕЛ могат да бъдат открити и повече от един телефонен пост, абонаментите за които могат да се уредят в един договор, или няколко отделни.

РАЗДЕЛ V

ИНДИВИДУАЛЕН ДОГОВОР

14. НЕКСКОМ предоставя услугите въз основа на индивидуален писмен договор, сключен с ПОТРЕБИТЕЛЯ. Договорът влиза в сила от датата на подписването му от страните, освен ако в него е предвидено друго. Възможността да се ползват услугите може да бъде предоставена от НЕКСКОМ на ПОТРЕБИТЕЛЯ и по друг, публично обявен от НЕКСКОМ начин.





15. Договорът по т.14 има действие за неопределен срок, освен ако в него е предвидено друго. Договор, сключен като срочен, може да продължи действието си за нов срок при условията на т. 43.

16. В договора се посочват идентификационните данни на НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите (в случай, че договорът е срочен), начинът за плащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция и др.

16.1. При сключването на договор по т.14, съответният ПОТРЕБИТЕЛ е длъжен да посочи на НЕКСКОМ индивидуализиращите го данни, изискани от последния, както и да му предостави при поискване документите, удостоверяващи верността на тези данни. При промяна на тези данни, ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да уведоми НЕКСКОМ не по-късно от 7 дни след промяната.

17. НЕКСКОМ има право да упълномощава трети лица да сключват договори с ПОТРЕБИТЕЛИ от негово име и за негова сметка, както и да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по съответните договори.

18. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля правата и задълженията си по договора на трети лица без изрично писмено съгласие на НЕКСКОМ. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ предостави за ползване от друго лице-потребител на Мрежата, регистрирани на негово име номера от Мрежата, по сключен договор за услуги с НЕКСКОМ, ПОТРЕБИТЕЛЯТ остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора за услуги.

19. Страните могат да правят изменения и допълнения на договора само при постигнато съгласие, в писмена форма, с допълнително писмено споразумение.

РАЗДЕЛ VI

ПРАВА НА НЕКСКОМ

20. НЕКСКОМ има право да получава изцяло и в срок дължимите от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставените им услуги по договора и Раздел II от настоящите Общи условия.

20.1. НЕКСКОМ има право да получава обезщетенията, предвидени в Раздел XI на тези Общи условия.

20.2. НЕКСКОМ има право да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и надстройки на Мрежата.

20.3. НЕКСКОМ има право да не сключи договор с определено лице в случай че последното:

1. не предостави индивидуализиращи го данни, изисквани от НЕКСКОМ;
2. не предостави на НЕКСКОМ поискан документ, удостоверяващ верността на индивидуализиращи го данни;
3. е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с НЕКСКОМ;
4. е използвало или е допуснало да бъдат използвани далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели по друг договор, сключен с НЕКСКОМ, което използване за незаконни цели е доказано с надлежен акт на компетентен орган.





20.4. НЕКСКОМ си запазва правото с цел подобряване на качеството на услугата и след съответно известие, отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ най-малко 7 дни предварително, да променя техника, конфигурации, доставчици и маршрути, технически характеристики и условия за предоставянето на услугата.

РАЗДЕЛ VII

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА НЕКСКОМ

21. НЕКСКОМ се задължава да предоставя услугите по Раздел II в съответствие с действащото законодателство на Република България, Индивидуалната лицензия по т. 1, сключените договори с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и настоящите Общи условия.

21.1. НЕКСКОМ се задължава да осъществява непрекъснато наблюдение на процеса на предоставяне на услугите по Раздел II, като при възникване на технически проблеми следва да предприема всички необходими мерки с оглед отстраняване на проблемите в сроковете по тези Общи условия.

21.2. НЕКСКОМ няма право да създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга, при равни други условия по отношение на вида на използваната технология, категориите абонати и обема на трафика.

21.3. При необходимост от достъп на НЕКСКОМ до помещения на ПОТРЕБИТЕЛИ, същите следва да бъдат предварително уведомени от НЕКСКОМ за искания достъп, като уведомлението се извършва в писмена форма – с писмо, по факс или по електронна поща, не по-късно от 24 часа преди искания достъп. Не е необходима писмена форма, когато достъпът до помещенията се осъществява по искане на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

21.4. При необходимост от провеждане на планирани или инцидентни профилактични прегледи или ремонти на мрежата си, както и поради необходимост от извършване на действия за развитие на тази мрежа, НЕКСКОМ може да спира временно предоставянето на определени услуги. В тези случаи НЕКСКОМ уведомява в подходяща форма (по електронна поща и чрез обявяване на Интернет сайта си) засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или действия за развитие на мрежата му ПОТРЕБИТЕЛИ, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошено качество на съответните услуги. Уведомяването се извършва не по-късно от 24 часа преди провеждането на съответните мероприятия и съдържа информация относно периода на прекъсване или влошаване на качеството на услугата.

21.5. НЕКСКОМ е длъжен да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в подходяща форма (по електронна поща и чрез обявяване на Интернет сайта си) във възможно най-кратък срок за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

21.6. НЕКСКОМ се задължава да пази в 6-месечен срок и да предоставя при писмено искане от съответния ПОТРЕБИТЕЛ срещу вознаграждение детайлизирани справки за абонатната сметка за използваните далекосъобщителни услуги, като до изтичане на посочения срок съхранява записи от показанията на таксуващата система.

21.7. НЕКСКОМ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ срещу вознаграждение достъп чрез Интернет до информация относно платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ фактури и месечна





разпечатка за провежданите разговори, съдържаща дати на провеждане, дестинации, брой и продължителност на разговорите.

21.8. НЕКСКОМ се задължава да осигурява и опазва тайната на съобщенията, предавани чрез ползването на услугите по т. 5. При реда и при условията, определени в закон, НЕКСКОМ осигурява изискуемото съдействие на компетентните държавни органи, включително предоставяне на възможност за наблюдение върху ползването на услугите.

21.9. НЕКСКОМ се задължава да поддържа публично оповестени адреси и телефони за контакт с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при повреди и за предоставяне на информация по въпроси, касаещи условията за ползване на услугите по Раздел II. Публично оповестените адреси и телефони се отнасят и за уведомяване за настъпили повреди от страна на потребителите.

21.10. НЕКСКОМ се задължава 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;

21.11. НЕКСКОМ се задължава да отстранява възникнали повреди в Мрежата при нормални условия на работа в срока по т. 9.1, б. „в”. 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 ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

21.12. НЕКСКОМ се задължава да осигури безплатен достъп до услугите за спешни повиквания и справочни услуги съобразно настоящите Общи условия.

21.13. НЕКСКОМ е длъжен да поддържа регистър на заетите и резервирани номера и адреси.

21.14. НЕКСКОМ предоставя вторично индивидуални номера за ползване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

21.15. НЕКСКОМ има право да променя номера на ПОТРЕБИТЕЛИ в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения на Индивидуалната лицензия по т.1 или при технологична необходимост, породена от структурни промени в неговата мрежа. Промяната на номерата се извършва при предварително уведомяване на засегнатите ПОТРЕБИТЕЛИ с писмо, по факс или по електронна поща не по-късно от 24 часа преди промяната и при актуализиране на информацията за номерата, предоставяна на третите лица.

21.16. НЕКСКОМ се задължава да осигурява 24-часова техническа поддръжка на услугите посредством дежурни оператори.

21.17. НЕКСКОМ се задължава да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копия от Общите условия във всеки свой офис.

21.18. НЕКСКОМ е длъжен да предоставя при поискване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ информация относно условията за ползване на предоставяните услуги.

РАЗДЕЛ VIII

ОТГОВОРНОСТ НА НЕКСКОМ

22. При забава за активиране на услугите по т. 5 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 3% от цената за първоначално включване в Мрежата. Неустойката се начислява в срок до един месец от дата на закъснението и не може да надвишава общо цената за първоначално включване в Мрежата. Заплащането





може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонамента цена за следващия месец.

23. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на неустойка за времето, през което е невъзможно ползването на услугите по т.5, при условие, че е за повече от 4 последователни астрономически часа и не е по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

23.1. Размерът на неустойката по т.23 се изчислява на часова база, като се разделя реално дължимото периодично възнаграждение (месечна абонаментна цена) за предоставяната услуга на часовете в един месец (седемстотин и двадесет астрономически часа). Броят на часовете, които се обезщетяват (над четири часа) се закръгляват до най-близкия кръгъл час. Неустойката не се дължи в случай, че времето, през което е невъзможно предоставянето на услугата по вина на НЕКСКОМ не надвишава 4 (четири) последователни астрономически часа.

23.2. Неустойката по настоящата точка е ограничена до размера на изчислението т.23.1. и при никакви обстоятелства не може да включва допълнително обезщетение за претърпени вреди или пропуснати ползи.

24. НЕКСКОМ не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на услугите по настоящия договор в случаите, когато тези обстоятелства се дължат на виновно поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

24.1. Когато НЕКСКОМ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно т. 21.4. или не спази посочения срок, НЕКСКОМ дължи неустойка в размер на 5 % от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок от един месец от датата на прекъсването или влошеното качество на услугата. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонамента цена за следващия месец.

25. Страните не носят отговорност за неизпълнение на задълженията си при форс мажорни обстоятелства за периода докато трае непреодолимата сила или случайното събитие.

25.1. Форс мажор е всеки случай на непреодолима сила или случайно събитие, представляващи обстоятелства от извънреден характер, които не са били могли да бъдат предвидени към момента на сключване на договора между страните.

25.2. Страна по договора, която е под въздействие на форс мажорни обстоятелства е длъжна да уведоми незабавно другата страна за обстоятелствата и ограниченията наложени от тях.

25.3. Ако обстоятелства на форс мажор продължат повече от 14 дни и една от страните загуби интерес от продължаване действието на договора, тя може да поиска прекратяване на договора. В този случай договорът се прекратява незабавно от момента на получаване на искането за прекратяване от другата страна без последствия за страните.

25.4. В случай на спор, обстоятелствата на форс мажор се доказват пред ответната страна със сертификат за форс мажор, издаден от Българската търговско-промишлена палата, или друг официален документ.

26. НЕКСКОМ не носи отговорност и не дължи обезщетения на ПОТРЕБИТЕЛЯ при невъзможност за предоставяне, ползване или при влошаване качеството на услугата в случай, че:

- Непредоставянето, прекъсването или влошаването на качеството на услугата се дължи на периодични или инцидентни тестове, планирани или необходими, провеждани от НЕКСКОМ, за което ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са предварително уведомени по реда на т. 21.4.;





- **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** е просрочил дължимите плащания към НЕКСКОМ или не е изпълнил което и да било от задълженията си по настоящия договор;
- Е налице недопускане на НЕКСКОМ до помещенията на **ПОТРЕБИТЕЛЯ** или други помещения, в които са инсталирани съоръжения и/или оборудване;
- Непредоставянето, прекъсването или влошаването качеството на услугата е следствие от действия или бездействия на **ПОТРЕБИТЕЛЯ**;
- Е налице неработоспособност на мрежата, преносната среда или оборудване между НЕКСКОМ и **ПОТРЕБИТЕЛЯ**, ако не е по вина на НЕКСКОМ;
- **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** не спазва технически изисквания и указания на НЕКСКОМ за ползване на услугата;
- **ПОТРЕБИТЕЛЯТ** е ползвал или ползва крайни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;
- Непредоставянето, прекъсването или влошаването на качеството на услугата се дължи на повреда или неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудването или съоръженията, осигурени от **ПОТРЕБИТЕЛЯ**.

27. НЕКСКОМ не носи отговорност за съдържанието на обменяната от **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** информация в мрежата. При изградена връзка, преминаваща през няколко далекосъобщителни мрежи, НЕКСКОМ не носи отговорност за влошеното качество на услугите, дължащо се на несъвършенство или повреди в другите мрежи.

РАЗДЕЛ IX

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

28. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** имат право да ползват услугите по Раздел II в съответствие с действащото законодателство на Република България, сключените договори с НЕКСКОМ и настоящите Общи условия.

28.1. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** имат право да получават услугите по Раздел II с параметри и качество, съгласно тези Общи условия и договорът между страните.

28.2. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** имат право да искат информация от НЕКСКОМ относно условията за ползване на предоставяните от последния услуги.

28.3. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** имат право да сигнализират НЕКСКОМ за констатираните от тях проблеми, свързани с ползването на услугите.

28.4. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** имат право да подават жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 39.1. от тези Общи условия.

28.5. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** имат право да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до Мрежата на НЕКСКОМ и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на НЕКСКОМ.

28.6. **ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** имат право да бъдат информирани при планирани прекъсвания и при очаквано влошаване на качеството на предоставяната услуга съгласно т. 21.4. от Общите условия.





28.7. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да откажат или да поискат промяна или заличаване изцяло или частично на вписаните данни в телефонния указател по т.б.4., в съответствие с разпоредбите на чл. 205, ал. 4 от ЗД и т. 6.4.2., както и непредоставянето на тази информация на трети лица чрез справочните услуги без да заплащат за това;

РАЗДЕЛ X

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

29. При ползването на услугите Раздел II, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да спазват установения правов ред в Република България и общоприетите правила на морала, както и да зачитат правата и свободите на гражданите.

29.1. При реда и условията, предвидени в настоящите Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да осигуряват на НЕКСКОМ достъп до техни помещения с оглед извършване на действия по поддръжка на предоставяните услуги.

29.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да не извършват промени в Мрежата на НЕКСКОМ и крайните устройства;

29.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да спазват указанията, инструкциите и предписанията на НЕКСКОМ за правилно ползване на крайните устройства.

29.4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно Наредба за съществените изисквания и оценяване съответствието на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г., изм. бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.);

29.5. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да заплащат в определените в настоящите Общи условия и сключения индивидуален договор срокове и начини дължими цени за ползване на услугите.

29.6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право да предоставят възмездно услугите по Раздел II, както и други услуги чрез предоставените им номера на трети лица без предварителното писмено разрешение на НЕКСКОМ.

29.7. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата и общата част на мрежата, както и предоставеното от НЕКСКОМ оборудване.

29.8. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да осигуряват съдействие и техническа възможност на НЕКСКОМ да предоставя услугата през време на действие на договора.

29.9. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни при използване на предоставяните от НЕКСКОМ услуги да не нарушава каквито и да било имуществени или неимуществени права и законни интереси на трети лица.

29.10. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни при ползване на услугите да не предават съобщения, съдържащи заплаха за физическата цялост и телесната неприкосновеност на индивида, нахърняващи доброто име на другото или призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление, към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни при ползване на услугата да не предават лъжливи съобщения





за настъпили аварии, природни бедствия, пожари, терористични актове, нужда от медицинска помощ и други.

РАЗДЕЛ XI

ОТГОВОРНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят гражданска отговорност за виновно причинените вреди – резултат от противоправно поведение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при или по повод предоставянето или ползването на услугите по настоящия договор.

31. При забава на ПОТРЕБИТЕЛЯ, свързана със заплащане на дължима сума по индивидуалния договор, се дължи неустойка в размер на 0.1% (нула цяло и едно на сто) от дължимата сума за всеки ден забава, която се начисляват автоматично след 25-то число на месеца, през който сумата е станала изискуема.

РАЗДЕЛ XIА

ТЕЛЕФОННИ УКАЗАТЕЛИ И ТЕЛЕФОННИ СПРАВОЧНИ УСЛУГИ

31а. При изготвянето и публикуването на телефонен указател в печатна или електронна форма, НЕКСКОМ включва безплатно минимално необходимата информация за даден ПОТРЕБИТЕЛ за един телефонен пост при наличие на изрично съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както следва:

1. за физически лица - име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;
2. за едноличните търговци и юридическите лица - фирма, адрес и телефонен номер.

31а.1. Телефонните указатели по т.31а могат да съдържат и данни на потребители на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга при постигане на договореност със съответните предприятия.

31а.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да поискат проверка, промяна и заличаване изцяло или частично на вече вписана в указателя минимално необходима информация по т.31а., без да заплащат затова.

31а.3. Вписването на допълнителни данни в телефонния указател, като информация за други телефонни номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ, информация за други лица, с които съвместно ползват абонатната линия, номер на факс, адрес на електронна поща, професия, предмет на дейност (за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - еднолични търговци, юридически лица) и други, се извършва по писмено искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ срещу заплащането на вознаграждение определено в Тарифа с цените за предоставяните услуги (Тарифата) на НЕКСКОМ. Проверката, промяната или заличаването изцяло или частично на допълнителни данни се извършва възмездно съгласно Тарифата.

31а.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да определи поредността на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани номерата, предоставени от едно или повече предприятия. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се е възползвал от правото си да укаже как да бъдат подредени номерата, те се подреждат по азбучен ред според наименованието на предприятието, което е предоставило за ползване съответните номера.

31а.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска в телефонния указател да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатната линия, в случай че те са дали предварително писмено съгласие за това. Вписването на тези данни е възмездно съгласно Тарифата.





31a.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане. В случай че искането се отнася за минимално необходима информация по чл.31а, вписването е безвъзмездно. В случай че искането се отнася за допълнителни данни или за данни по т. 31a.3., вписването е възмездно съгласно Тарифата.

31a.7. Данните се заличават или изменят при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Зачищането или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок до 10 дни, считано от получаване на искането за това.

31a.8. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са заявили изрично съгласие за вписване на данните им в телефонен указател могат да заявят съгласие тези данни да бъдат използвани с цел изпращане от трети лица на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания от трети лица. В телефонния указател по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ и срещу заплащане може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания и съобщения от трети лица с цел директен маркетинг, както и начинът на предаването им. НЕКСКОМ отбелязва с индекс „*“, който се поставя до вписаното име(фирма) на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато последният е изразил съгласие данните му, публикувани в телефонен указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както провеждане на маркетингови проучвания.

31a.9. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на НЕКСКОМ, които ползват предплатени услуги, могат да поискат включване на техни данни в телефонния указател. Включването на тези данни е възмездно съгласно Тарифата.

31a.10. Реализирането на правата по т.31a. – т.31a.9. от настоящите Общи условия се осъществява чрез подаване на писмено заявление, с което изрично се заявява желанието на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Заявлението се подава в офисите на НЕКСКОМ в работно време.

31a.11. НЕКСКОМ има право да заличи или да откаже вписване на информация в телефонните указатели, която е очевидно неточна, като следва предварително писмено да уведоми заинтересованите лица за това.

31a.12. НЕКСКОМ не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонни указатели, дължащи се на грешни или неточни бази данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, предоставени му от други предприятия.

31a.13. В случай че в публикувани в печатно издание на телефонен указател на НЕКСКОМ данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват за сметка на предприятието, по чиято вина са допуснати, при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време.

31a.14. В случай че в публикувани в телефонен указател на НЕКСКОМ в електронна форма данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от НЕКСКОМ в срок до 10 дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличието на грешки или неточности.

31a.15. При публикуване на телефонен указател в електронна форма, ползван включително чрез интернет или друга електронна съобщителна мрежа, НЕКСКОМ е длъжно да осигури достъп за справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

31a.16. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за ПОТРЕБИТЕЛИ - физически лица, фирма, съответно друго наименование за ПОТРЕБИТЕЛИ - еднолични търговци и юридически лица, а когато е необходимо - и адрес или част от адрес.





31a.17. НЕКСКОМ се задължава да информира предварително и безвъзмездно ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за всяка възможност да открият име или наименование и адрес на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ само въз основа на телефонен номер, чрез функциите за търсене при телефонни указатели в електронна форма.

31a.18. Телефонните указатели включват информация и за: телефонни номера за спешни повиквания, кодове за междуселищно избиране, хармонизирани телефонни номера за хармонизирани услуги със социална значимост, както може да включват и информация за телефонни номера за връзка с органи на държавната власт и дипломатически представителства, кодове за международно избиране, телефонни номера за телефонни справочни услуги и други.

31a.19. В телефонния указател се посочват адресът и телефонният номер, на които може да се иска информация относно телефонния указател. Телефонният указател включва и инструкции за ползването му.

31a.20. Данните, включени в телефонния указател, могат да бъдат използвани от НЕКСКОМ за предоставяне на телефонна справочна услуга.

31a.21. Телефонната справочна услуга, предоставяна от НЕКСКОМ обхваща информация за телефонните номера и други данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на НЕКСКОМ, както и информация за телефонните номера и други данни за абонатите на други предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги. Телефонната справочна услуга може да обхваща и информация за телефонните номера по т.31a.18.

31a.22. Данните по т. 31a. могат да бъдат използвани от НЕКСКОМ за представянето им на други предприятия за издаване на телефонен указател или за предоставяне на телефонни справочни услуги при спазване на изискванията на действащото българско законодателство. НЕКСКОМ има право да използва данните по тази точка и/или да ги предоставя на трети лица, само ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е отказал вписването на част или всички данни.

31a.23. При предоставяне на телефонна справочна услуга НЕКСКОМ е длъжно да осигури достъп за справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

31a.24. НЕКСКОМ е задължено да предоставя данни за своите ПОТРЕБИТЕЛИ, изразили изрично съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга, предоставяни от предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения.

31a.25. Информацията, включена в телефонния указател на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения се използва за предоставяне и на телефона справочна услуга от страна на същото предприятие.

31a.26. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да заявят изрично включването на данните им само за нуждите на телефонната справочна услуга на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения или на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги.

РАЗДЕЛ XII

ЦЕНИ, ОТЧИТАНЕ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

32. Цените на услугите по Раздел II се определят, изменят или допълват от НЕКСКОМ съгласно действащото законодателство..





33. НЕКСКОМ публикува Тарифа с цените за предоставяните услуги (Тарифата) на своя уеб сайт (<http://www.nexcom.bg>) и я предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във всичките си офиси. При промяна на размера на цените в Тарифата, тя се публикува в срок от 7 дни преди датата на влизането на измененията в сила. Изменените цени се прилагат по отношение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от датата на влизането им в сила.

34. Цените по т.32 се определят при условия на равнопоставеност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като НЕКСКОМ има право да определя различни цени и отстъпки на база технология, клас на ПОТРЕБИТЕЛЯ, обем на ползване на услуга, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯ или допълващи се услуги и свързано закупуване на пакети от услуга/-и.

35. Цените по т. 32 биват:

- 35.1. цена за първоначално включване към Мрежата на НЕКСКОМ - заплаща се еднократно при сключване на договора за услуги и не се връща при прекратяването му;
- 35.2. месечна абонаментна цена за поддържане на достъп и свързване до Мрежата - заплаща се от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на Мрежата ежемесечно;
- 35.3. месечна наемна цена за предоставено оборудване (при наличие на такова);
- 35.4. цена на ползваните услуги – включва стойността на всички изходящи повиквания и други ползвани услуги за период от един календарен месец;
- 35.5. други цени за ползване на съответните далекосъобщителни услуги, предоставяни от НЕКСКОМ, като цена за консултации и работа по проекти, цена за допълнителни услуги, избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

36. НЕКСКОМ издава и изпраща на ПОТРЕБИТЕЛЯ проформа-фактура за дължимите плащания по факс или по електронна поща до 5-то число на месеца, следващ месеца на ползване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не разполага с факс или електронна поща и заяви това на НЕКСКОМ, проформа фактурата се изпраща по пощата. Неизпращането и/или неполучаването на проформа - фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му за плащане на дължимите суми в указаните срокове.

36.1. До 15-число на месеца ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да извърши плащане на цената за проведени разговори и месечната абонаментна цена за предходния месец.

36.2. Цените за предоставените услуги се заплащат:

- в брой – в офисите на НЕКСКОМ или на посочени от НЕКСКОМ лица, определени в индивидуалния договор;
- по банков път по банкова сметка на НЕКСКОМ, посочена в индивидуалния договор или проформа-фактурата по т. 36.

36.3. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на НЕКСКОМ.

36.4. Всички комисиони, такси и други разноски във връзка с банковия превод са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.





36.5. Всички разходи за инсталация и поддръжка на преносната среда (наети линии, безжични връзки и др.) между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка с предоставяната по договора услуги са изцяло за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ, освен ако друго е уговорено в индивидуалния договор между тях.

37. Разпоредбите на точки 35 и 36 се прилагат в случаите, в които между ПОТРЕБИТЕЛЯ и НЕКСКОМ е сключен изрично писмен индивидуален договор. В случай, че с ПОТРЕБИТЕЛЯ не се сключва писмен договор заплащането на услугите става при публично обявени условия.

38. Таксуването на разговорите започва в момента, в който насрещната страна отговори на телефонното повикване.

38.1. Не се таксуват телефонните повиквания, на които не е отговорено, включително ако е получен сигнал "заето".

38.2. Таксуването се извършва в съответствие с действащите тарифи на НЕКСКОМ в зависимост от вида на разговора, избраната дестинация, продължителността на разговора, тарифната зона за разстояние и часовата зона, определени в Тарифата или цените за услугите с добавена стойност.

РАЗДЕЛ XIII

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

39. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право да отправя жалби, молби и предложения до НЕКСКОМ във връзка с предоставяните от последния услуги.

39.1. НЕКСКОМ се задължава да отговаря на всички жалби, молби и предложения, отправени от ПОТРЕБИТЕЛИ, в едномесечен срок от постъпването им.

39.2. НЕКСКОМ поддържа регистри за постъпилите жалби, молби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИ, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен случай се съхранява в регистрите не по-малко от 24 месеца.

39.3. Оспорването на дължима от ПОТРЕБИТЕЛ сума не освобождава същия от задължението му да я заплати. При влизане в сила на решение на компетентен орган, с което оспорването се уважава, недължимо заплатената част от сумата се възстановява на платеща.

40. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да адресират жалби и до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до неспазване на публичните условия на издадената на НЕКСКОМ лицензия и настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIV

ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ИНДИВИДУАЛНИЯ ПИСМЕН ДОГОВОР. СПИРАНЕ НА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГАТА

41. Индивидуалният писмен договор между страните се прекратява в следните случаи:

1. При прекратяване дейността на някоя от страните или смърт на ПОТРЕБИТЕЛЯ – физическо лице;





2. С нормативен акт на съответните държавни органи се забрани предоставянето на услугата или на част от нея
3. По взаимно съгласие на страните;
4. При срочен договор - с изтичане срока на договора, освен в случай на автоматичното му продължаване.

42. При сключен между страните договор за определен срок (първоначален срок), договърът може да бъде прекратен едностранно от всяка от страните, преди изтичане на първоначалния срок, с отправяне на 60-дневно писмено предизвестие, освен ако е уговорено друго в индивидуалния договор между страните. След изтичане на първоначалния срок на договора, както и при сключен договор за неопределен срок, договърът може да бъде прекратен едностранно от всяка от страните с отправяне на 30-дневно писмено предизвестие.

43. При сключен между страните договор за определен срок, при изтичане на първоначалния срок на договора той продължава действието си за нов срок, равен на първоначалния срок, в случай, че никоя от страните не е отправила писмено предизвестие за прекратяването му в срок от 60 дни преди изтичане на първоначалния срок на договора. Правилото по предходното изречение се прилага съответно след изтичане на всеки следващ срок на договора.

44. НЕКСКОМ има право едностранно да прекрати договора след отправяне на 7-дневно писмено предизвестие, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не му изплати дължими плащания в срок от 15 календарни дни, считано от датата, на която сумите са станали дължими.

45. НЕКСКОМ има право едностранно да прекрати договора с отправяне на десетдневно писмено предизвестие, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълни свое друго договорно задължение. Прекратяването на договора настъпва с изтичането на срока на предизвестиято, ако в този срок неизпълнението и вредоносните му последици не бъдат отстранени.

46. НЕКСКОМ има право да прекрати без предизвестие писмен договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ в следните случаи:

1. при посочване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на неверни индивидуализиращи го данни;
2. при откриване на производство по несъстоятелност спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ;
3. при системно неизпълнение (най-малко три случая на неизпълнение) от ПОТРЕБИТЕЛЯ на негово договорно задължение, при условие че е уведомен от НЕКСКОМ писмено за тези три случая на неизпълнение на съответното задължение;

47. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати едностранно договора с отправяне на 7-дневно писмено предизвестие, в случай че НЕКСКОМ не предоставя договорената услуга по своя вина за срок от 5 последователни дни.

48. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора си с НЕКСКОМ при съществено неизпълнение на задълженията на последния, като срокът на предизвестиято за разваляне на договора е десетдневен.

49. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ:

1. не заплати в срок дължимите към НЕКСКОМ плащания и забавата продължи повече от 7 (седем) дни след датата на падежа на задължението му; или
2. не изпълнява някое от задълженията си по договора с НЕКСКОМ или настоящите Общи условия и това продължи след известие от НЕКСКОМ в писмена форма; или





3. препродава услугата на трети лица, без предварителното, изрично и писмено съгласие на НЕКСКОМ; или
4. използва услугата в нарушение на българското законодателство, приложимите норми или нормите на морала,

НЕКСКОМ има право след 24 (двадесет и четири) часова известие към ПОТРЕБИТЕЛЯ, отправено чрез електронна поща или чрез факс или писмо да спре предоставянето на услугата. При извършване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на грубо нарушение на негово нормативно установено или договорно задължение, от което произтекат или могат да произтекат вреди за НЕКСКОМ или за други ПОТРЕБИТЕЛИ, спирането на услугата може да бъде извършено с незабавно действие. Спирането на услугата не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задълженията му да заплаща дължимите суми за ползването на услугата за съответните периоди, съгласно договора между страните.

50. Грубо нарушение по смисъла на т.49 е предаването на съобщения, съдържащи заплахата за физическата цялост и телесната неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име на друго или призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление, към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда, създаващи опасност за националната отбрана и сигурност, както и предаване на лъжливи съобщения за настъпили аварии, природни бедствия, пожари, терористични актове, нужда от медицинска помощ и други.

РАЗДЕЛ XV

ГАРАНТИРАНЕ ТАЙНАТА НА СЪОБЩЕНИЯТА И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

51. НЕКСКОМ е длъжен да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставяната услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне, като предприеме всички необходими технически и организационни мерки за това.

51.1. При събирането, обработването, използването и съхраняването на предоставените от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ лични данни, НЕКСКОМ е длъжен да спазва всички предвидени в закона задължения за защитата им.

51.2. При реда и при условията, определени в закон, НЕКСКОМ осигурява изискуемото съдействие на компетентните органи на МВР и на съдебната власт, включително предоставяне на възможност за наблюдение върху ползването на услугите.

52. С оглед предоставянето на услугите по тези общи условия, НЕКСКОМ има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни относно ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:

1. индивидуализиращи данни за абоната (име, адрес и пр.)
2. вид на използваните съоръжения или далекосъобщителна услуга;
3. общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответен период на изготвяне на сметката при периодична сметка;
4. обем пренесени данни;
5. дължима цена за ползваните услуги за съответния период;





6. информация, свързана с избора на начин на плащане и извършените и дължимите плащания;
7. информация за промени в ползването на услугата - ограничение за ползване, възстановяване след ограничение;
8. трафични данни:
 - номер на викащ ПОТРЕБИТЕЛ и номер на викан ПОТРЕБИТЕЛ;
 - начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност и/или при пренос на данни-обем на пренесените данни, когато е необходимо за целите на таксуването;
 - вида на далекосъобщителната услуга, използвана от ПОТРЕБИТЕЛЯ;
 - точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, точност до секунда при наличие на техническа възможност;
 - други данни, необходими при изграждане и поддържане на повикването;
 - данни, необходими за формиране на цените на повикванията, като вид на връзката или зони-часови или териториални.

53. НЕКСКОМ може да събира и обработва данни за откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и грешки в далекосъобщителната мрежа, след като уведоми заинтересованите лица.

54. НЕКСКОМ може да предоставя данните по т.52 и 53 на трети лица, само при спазване изискванията на действащото законодателство на Република България, след изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ. НЕКСКОМ се задължава да гарантира опазването на информацията за потреблението на всеки ПОТРЕБИТЕЛ.

55. Личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които при сключването на индивидуалния договор стават достояние на НЕКСКОМ, се съхраняват от последния при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за далекосъобщенията. Целта на съхранението е възможността за индивидуализиране на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и контактуване с тях в рамките на договорното правоотношение, както и за целите, посочени в чл.202 от Закона за далекосъобщенията. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на достъп и поправка на своите лични данни. Правото се упражнява лично или посредством пълномощник с нотариално заверен подпис на пълномощното в офисите на НЕКСКОМ.

56. Страните по договора нямат право да разпространяват или да допускат разпространяване на информация или да правят публично достояние условия и факти, технологични знания и know-how, касаещи договора или плащания по него, без предварително изрично писмено разрешение от другата страна, относно фактите, които могат да се направят достояние на трети лица.

РАЗДЕЛ XVI

РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

57. Споровете между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска





съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XVII

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

58. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни или допълвани по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения, като се прилагат автоматично занапред в отношенията между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

58.1. НЕКСКОМ публикува Общите условия в Интернет на адрес <http://www.nexcom.bg> в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила и се представят във всичките си офиси на територията, на която предоставя услугите по настоящия договор и ги предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при сключване на договора.

58.2. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ при изменение на Общите условия има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането им в сила.

58.3. Разпоредбата на т.58.2. не се прилага, когато:

1. промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, или
2. в индивидуалния договор са включени отстъпки от НЕКСКОМ по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

59. Тези Общи условия, както и бъдещи изменения в Общите условия, се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. Ако в срок до 1 месец от публикуването на Общите условия или измененията в тях, съгласно т.58.1, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не внесе писмено искане за предоговаряне на сключеният с него договор, се счита, че същият е продължен и действа, съгласно разпоредбите на Общите условия или измененията в тях. В случай на подадено искане за предоговаряне от ПОТРЕБИТЕЛ, при сключването на нов договор с него, НЕКСКОМ спазва принципа за предоставяне на услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условия на равнопоставеност.

РАЗДЕЛ XVIII

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

60. По смисъла на тези Общи условия:

60.1. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО**: устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

60.2. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО С ОЦЕНЕНО СЪОТВЕТСТВИЕ**: крайно устройство с оценено съответствие, съгласно Наредба за съществените изисквания и оценяване съответствието на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г., изм. бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие „Сo” и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръжението документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.





РАЗДЕЛ XIX

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

61. В писмения договор страните се идентифицират както следва:

61.1. НЕКСКОМ – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо НЕКСКОМ, номер по БУЛСТАТ и данъчен номер;

61.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а) *физическо лице* – с име и ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

б) *едноличен търговец* – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява;

б) *юридическо лице* - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява;

62. Писмената кореспонденция между НЕКСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ следва да се осъществява чрез препоръчани писма с обратна разписка, факсимилни съобщения или електронни писма с електронен подпис.

62.1. В случай, че някоя от страните промени посочения в индивидуалния договор адрес и не уведоми писмено другата страна най-късно до 7 дни след промяната, то изпратените на посочения адрес съобщения се считат за надлежно изпратени и приети по смисъла на индивидуалния договор и настоящите Общи условия.

63. По неуредените в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

