

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на „ОПТИК-КОМ” ЕООД, предоставящо електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на достъп до Интернет на територията на Република България

### РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между „ОПТИК-КОМ БЪЛГАРИЯ” ЕООД, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 201582025, със седалище в гр. София и адрес на управление: гр.София , ул. „Боян Магесник“ No 66, телефон: 02 8710184 , мобилен телефон: 0878411793 , електронен адрес: [info@optic-com.eu](mailto:info@optic-com.eu) , адрес за контакти: София, ул. „Боян Магесник“ No 66 , наричано по-долу “ОПТИК-КОМ”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛИ”, се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос на данни, наричана „Мрежата”, и предоставяне на достъп до Интернет на територията на Република България.
2. Тези Общи условия са задължителни за ОПТИК-КОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.
3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

### РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПТИК-КОМ чрез МРЕЖАТА

4. ОПТИК-КОМ може да предоставя чрез МРЕЖАТА:
  - 4.1. достъп до интернет;
  - 4.2. изграждане на виртуални частни мрежи;
  - 4.3. пренос на данни;
  - 4.4. статичен адрес;
  - 4.5. други.
5. В случаите, когато ОПТИК-КОМ не предоставя някоя от услугите по т. 4 (т. 4.1 до т. 4.5 със собствени средства, той може да сключи договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като в този случай ОПТИК-КОМ гарантира за качеството на предоставяните услуги.
6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПТИК-КОМ крайни устройства по пазарни цени в случай че е уговорено в индивидуалния договор. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица.

7. ОПТИК-КОМ може да отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез договор за наем.

8. ОПТИК-КОМ активира услугите, при наличие на техническа възможност, в срок от 3 дни, но не повече от 10 дни, считано от датата на получаване на заявката и съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

### **РАЗДЕЛ III**

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

9. Индивидуалният договор между ОПТИК-КОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му .

10. В договора се посочват идентификационни данни на ОПТИК-КОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция и други.

11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

11.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.

11.2. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

11.3. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.

11.4. В случай, че условия по договорите бъдат изменени и/или допълнени чрез действия на страните, предхождащи подписването на надлежни писмени споразумения съгласно предходната т.11.3, страните се задължават в максимално кратък срок, но не по-дълъг от 14 дни да подпишат съответните писмени документи. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ откаже подписването на съответното споразумение, ОПТИК-КОМ има право незабавно да преустанови предоставянето на услугите, предмет на това споразумение, като при тази хипотеза ще се счита, че договорът продължава действието си в непроменен вид.

11.5. ОПТИК-КОМ предлага 30% отстъпка от цената на всички свои услуги за хора трайни увреждания от 50% и над 50% инвалидност (Първа, Втора и Трета група инвалидност).

Отстъпката важи за нови и настоящи абонати и може да се ползва след предоставяне на съответния документ от ТЕЛК в офис на ОПТИК-КОМ.

### **РАЗДЕЛ IV**

Права на ОПТИК-КОМ

12. ОПТИК-КОМ има право:

12.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ електронните съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия;

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

12.3. Да дава писмено или по друг подходящ начин указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства, ако такива са предоставени на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

12.4. Да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно т. 6 от тези Общи условия;

12.5. В случай на неспазване сроковете за плащане по т. 20.1 и 20.2 да прекрати незабавно и без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

12.6. Да спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 17.2, 17.3 и 17.4 незабавно, след констатиране на нарушението.

12.7. Да получава обезщетенията, предвидени в т. 19 на тези Общи условия;

12.8. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;

12.9. Ако друго не уговорено в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ да предоставя услугите при условията на споделен капацитет/трафик.

12.10. В предварително уточнено по подходящ начин с ПОТРЕБИТЕЛЯ време на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА.

12.11. Едностранно да прехвърля на трето лице всички свои права и задължения, произтичащи от индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ и тези Общи условия. Третото лице следва да е надлежно регистрирано като предприятие, предоставящо същите или повече и/или по-качествени електронни съобщителни услуги. При прехвърлянето ОПТИК-КОМ осигурява необходимите гаранции за запазване на качеството на предоставяните на ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги до по-късната дата измежду изтичането срока на договорите за услуги и изтичането на шест месеца от датата на влизане в сила на договора, по силата, на който са прехвърлени на новия оператор правата и задълженията.

ОПТИК-КОМ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за извършеното прехвърляне по подходящ начин, като за такава се счита и:

Публикация на сайта <http://www.optic-com.bg> , като посочва датата на публикацията,

датата, на която ще влезе в сила договорът, по силата на който ще бъдат прехвърлени правата и задълженията, както и достатъчно данни за новия оператор, като например – фирма, седалище, ЕИК, адреси на търговските обекти, Интернет адрес и телефон за връзка; Електронно съобщение, изпратено на електронния адрес, посочен от Потребителя в договора;

Телефонно обаждане на посочен от ПОТРЕБИТЕЛЯ в договора телефонен номер; или Съобщение в месечната сметка.

С влизането в сила на тези Общи условия се счита, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично се е съгласил/приел правото на ОПТИК-КОМ да прехвърля на трети лица своите задължения, произтичащи от сключения договор.

С влизането в сила на тези Общи условия се счита, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ се е съгласил изрично с правото на ОПТИК-КОМ да предостави негови лични данни на третото лице, доколкото: ОПТИК-КОМ е прехвърлило на третото лице правата и задълженията си по договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ; третото лице е регистрирано като администратор на лични данни; и прехвърлените лични данни се съдържат в/се административат по силата на договора между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПТИК-КОМ.

## **РАЗДЕЛ V**

### **Задължения на ОПТИК-КОМ**

13. ОПТИК-КОМ е длъжно:

13.1. Да извършва електронна съобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

а) Безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

б) Качеството на услугите.

13.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 13.1. ОПТИК-КОМ е длъжно:

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

б) Да използва електронни съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

в) Да използва технически изправни електронни съобщителни устройства;

г) Да не изменя техническите характеристики на използваните електронни съобщителни устройства.

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

13.4. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

13.5. Да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ по отношение на една и съща услуга;

13.6. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата и/или информационните му системи, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата. ОПТИК-КОМ има това задължение при условие, че времетраенето на всяко отделно прекъсване или влошаване на предоставяната услуга надвишава 8 часа в рамките на едно денонощие.

13.7. Предварително да уведомява по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

13.8. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПТИК-КОМ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

13.9. Да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 8 от тези Общи условия;

13.10. 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;

13.11. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 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 ОПТИК-КОМ, посредством упълномощените за това лица;

13.12. 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;

13.13. Да уведомява писмено или по друг подходящ начин, 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;

13.14. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

13.15. Да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 29 от тези Общи условия;

13.16. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;

13.17. Да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни;

13.18. Да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;

13.19. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не по-късно от 1 месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях;

13.20. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за измененията на тези Общи условия в срок не по-кратък от 1 месец преди влизането им сила.

## **РАЗДЕЛ VI**

### **Отговорност на ОПТИК-КОМ**

14. 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 10 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. ОПТИК-КОМ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления за повреди, съгласно т. 13.12 от тези Общи условия.

15. Когато ОПТИК-КОМ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 13.6, дължи неустойка в размер на 0,1% от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

15.1. ОПТИК-КОМ не носи отговорност за:

15.1.1. Начина по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва мрежата и за всички последствия от това, като например:

- неспособност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да установи връзка с мрежата, освен ако това не се дължи на виновни действия на ОПТИК-КОМ.

15.1.2. За сигурността на предаваната чрез използването на услугата информация, както и в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугата, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи (действия познати като „cracking” или „hacking”).

15.1.3. За съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез мрежата информация.

15.1.4. За случаите на неправомерни действия на трети лица, проникващи в компютърната система на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като но без да се изчерпва до неразрешен достъп, пренос или разпространение на и/или заразяване с компютърни вируси.

## **РАЗДЕЛ VII**

### **Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

16. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

16.1 Да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на електронни съобщителни услуги, предлагани от ОПТИК-КОМ;

16.2. Да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

16.3. Да уведомяват ОПТИК-КОМ по начина, указан в т. 13.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

16.4. Да искат информация и справки по телефона съгласно т. 13.15 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПТИК-КОМ;

16.5. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в едномесечен срок.

16.6. Да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА и услугите, предоставяни чрез нея, неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПТИК-КОМ;

16.7. Да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването;

16.8. Да прекратяват ползването на услугите, съответно договора, по свое желание след подаване на 1-месечно писмено предизвестие до ОПТИК-КОМ, при условията, посочени в индивидуалния договор;

16.9. Да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от 1 месец и не по-голям от 6 месеца, след подаване на писмено предизвестие до ОПТИК-КОМ и при условие, че към момента на временното прекратяване ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма задължения към ОПТИК-КОМ.

Предизвестие по настоящата т. 16.9 следва да бъде подадено най-късно до 25-то число на месеца, предхождащ този, от който ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае ползването на услугите да бъде временно прекратено, като в случай че този срок не бъде спазен, ОПТИК-КОМ има право да откаже временното прекратяване. Правото по настоящата т.16.9 може да бъде упражнявано от ПОТРЕБИТЕЛЯ не повече от два пъти в рамките на една календарна година. Не се допуска временно прекратяване на ползването на услуги при срочни договори.

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

- 17.1 В предварително съгласувано по подходящ начин с ОПТИК-КОМ време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;
- 17.2. Да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПТИК-КОМ;
- 17.3. Да не подават сигнал на трети лица;
- 17.4. Да оказват необходимото съдействие на ОПТИК-КОМ при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 17.2 и т. 17.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПТИК-КОМ лица;
- 17.5. При желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ОПТИК-КОМ в срока по т.16.9, като заплати съответстващата на срока на предизвестията част от месечната абонаментна цена;
- 17.6. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПТИК-КОМ за правилно ползване на крайните устройства;
- 17.7. Да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване 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.)
- 17.8. Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПТИК-КОМ;
- 17.9. Да заплащат определените от ОПТИК-КОМ цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;
- 17.10. Да заплащат месечните абонаментни цени по т. 20.2 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;
- 17.11. Да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПТИК-КОМ за неизправно получаване или прекъсване на услугите;
- 17.12. Да уведомяват писмено в срок до 14 дни ОПТИК-КОМ за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 38 от тези Общи условия.
- 17.13. При прекратяване на индивидуалния договор и независимо от основанията за това да върнат предоставените им за ползване от ОПТИК-КОМ крайни устройства, представляващи негова собственост.

## **РАЗДЕЛ IX**

### **Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПТИК-КОМ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.



18.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПТИК-КОМ обезщетение, за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите.

18.2. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок или при неизпълнение на други съществени задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПТИК-КОМ може по всяко време да спре предоставянето на договорените услуги.

## **РАЗДЕЛ X**

Цени. Условия на заплащане на услугите.

19. ОПТИК-КОМ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

19.1. Ако такава е предвидена в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора. ;

19.2. Месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПТИК-КОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се заплаща в срок уговорен в договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

19.3. Други цени, договорени с ОПТИК-КОМ.

20. Цените за предоставените услуги се заплащат:

20.1. В посочените от ОПТИК-КОМ локации и по начини, описани на интернет сайта му, в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ или указани по друг начин.

20.2. По банков път съгласно указанията в индивидуалния договор банкови сметки. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на ОПТИК-КОМ. Таксата на банката за превода е за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

21. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика по цени, съгласно действащия ценоразпис на ОПТИК-КОМ и/или сключения между страните договор.

22. ОПТИК-КОМ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане. Фактура се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай, че той е направил изрично писмено волеизявление за това.

23. ОПТИК-КОМ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

24. ОПТИК-КОМ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува преди датата на влизане в сила. ОПТИК-КОМ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всеки свой офис на територията, на който

предоставя услугите си.

## **РАЗДЕЛ XI**

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

25. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПТИК-КОМ се продължава след изтичане на избрания срок само при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ относно условията за продължаване.

При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати безсрочния договор с 1-месечно писмено предизвестие без да дължи неустойка за това.

26. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПТИК-КОМ се прекратява:

26.1. В срока и при условията, регламентирани в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

26.2. От страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ с 1-месечно писмено предизвестие до ОПТИК-КОМ;

26.3. От страна на ОПТИК-КОМ с 1-месечно писмено предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ;

26.4. Едностранно и без предизвестие от ОПТИК-КОМ, в случай на неплащане на цените по т. 20.2 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

26.5. Едностранно и без предизвестие от ОПТИК-КОМ, при неизпълнение на задълженията по т. 17.2, т. 17.3 и т. 17.4 от тези Общи условия;

26.6. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

26.7. Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

26.8. Незабавно при прекратяване на дейността на ОПТИК-КОМ, съгласно Закона за електронните съобщения.

## **РАЗДЕЛ XII**

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на ОПТИК-КОМ на договорените задължения.

27. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПТИК-КОМ на договорените задължения.

28. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 29 като подават до ОПТИК-КОМ жалби и рекламации.

29. Отговорността на ОПТИК-КОМ се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

## **РАЗДЕЛ XIII**

Решаване на спорове

30. Споровете между ОПТИК-КОМ 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 XIV**

Изменения и допълнения на Общите условия

31. ОПТИК-КОМ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

32. ОПТИК-КОМ прави публични Общите условия в срок не по-кратък от 1 месец преди влизането им в сила или влизане в сила на изменението им.

33. ОПТИК-КОМ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всеки свой офис, на територията на който предоставя услугите, през целия период на предоставяне на услугите и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

34. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ОПТИК-КОМ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези Общи условия, като им даде едномесечен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля Общите условия, същите се считат за приети.

35. При противоречие между тези Общи условия и клаузите на индивидуалния договор с клиента, предимство ще имат разпоредбите на индивидуалния договор.

#### **РАЗДЕЛ XV**

Приложим закон

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

#### **РАЗДЕЛ XVI**

Определения

37. По смисъла на тези Общи условия:

37.1. „Външни причини” са: а) извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н., по смисъла на ТЗ; б) причини независещи от ОПТИК-КОМ – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.;

37.2. „Крайно устройство” е устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената електронна съобщителна мрежа за предаване,

пренасяне, обработка или приемане на информация (модем, IAD и т.н.).

## **РАЗДЕЛ XVII**

### Допълнителни условия

38. В договора страните се идентифицират както следва:

38.1. Предприятие – с наименование (фирма), адрес на управление, лицето, представляващо ОПТИК-КОМ, ЕИК, данъчен номер и банкова сметка;

38.2. 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, ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява;

в) юридическо лице – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява.

39. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява личните му данни, предоставени от него във връзка и по повод сключения с ОПТИК-КОМ индивидуален договор да бъдат предоставяни на трети лица за целите на събиране на дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми и за целите на маркетинговите проучвания.

39.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява да получава безплатна маркетингова информация чрез избран от ОПТИК-КОМ способ.

40. Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора.

40.1. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс.

40.2. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ОПТИК-КОМ за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.