

## **„Скайнет България” ЕООД - Общи условия за доставка на услугата „Интернет достъп”**

### **I. ПРЕДМЕТ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на „Скайнет България” ЕООД (наричано по-долу „Доставчик”) със седалище и адрес на управление: гр.София, ж.к. „Люлин“ 9, бл. 909, вх. „Д“ и адрес за кореспонденция: град София, ж.к.“ Бъкстон“, ул. „Генерал В. Суворов“ № 30, ЕИК 203428061, ДДС № BG203428061 и потребителите на услуги, свързани с предоставяне на достъп до интернет. Адрес за кореспонденция и телефон за контакт със „Скайнет България ” ЕООД: град София, ж.к.“ Бъкстон“, ул. „Генерал В. Суворов“ № 30, тел. 02/400 32 22, e-mail: [office@skynet.bg](mailto:office@skynet.bg), web: [www.skynet.bg](http://www.skynet.bg).

2. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за „Скайнет България ” ЕООД и за Потребителите на услуги като Потребителите удостоверяват това с подписа си под договора за услуги.

3. Настоящите Общи условия имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизането им в сила използват предоставяната услуга. Освен индивидуалния договор за предоставяне на услугата „Интернет достъп” между Доставчик и Потребител настоящите Общи условия уреждат подробно условията, при които потребителите сключват договор със „Скайнет България“ ЕООД за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ по оптичен/меден кабел, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената услуга.

4. Условия различни от тези, предвидени в Общите условия, могат да бъдат уговорени в преките договори за услуги между Доставчика и Потребителя при спазване на действащото законодателство.

### **II. ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ МЕЖДУ ДОСТАВЧИК И ПОТРЕБИТЕЛ**

5. Доставчикът сключва писмен договор с Потребителите, желаещи да ползват неговата услуга, наричан по-долу Договор за услуги. Договорът влиза в сила в седемдневен срок след сключването му, или незабавно, ако абонатът изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

6. Първоначалният договор с Потребител е за срок не по-дълъг от 1 година. При заявено желание от Потребителя той може да сключи и договор за услуги със срок по-дълъг от една година.

7. В седемдневния срок по т. 5 Потребителят има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на

услуги се извършва в писмена форма, на същото място където Потребителят е сключил договора за услуги.

8. При сключване на договора за услуги Потребителите представят следните документи: - за физически лица - документ за самоличност или нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договорът се сключва от трето упълномощено лице; - за юридически лица и еднолични търговци вписани в търговския регистър на Агенцията по вписванията - единен идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност, пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощения; - други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице и не са вписани в търговския регистър на Агенцията по вписванията - копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

9. „Скайнет България ” ЕООД има право да откаже сключването на договор за услуги, свързване на Потребител към мрежата и активиране на услуга или възстановяване на спрян достъп на Потребител до мрежата, когато лицето, което е поискало това: - има просрочени задължения към „Скайнет България ” ЕООД - при липса на техническа възможност за предоставяне на услугата.

### **III. ЦЕНА НА УСЛУГАТА И ЗАПЛАЩАНЕ**

10. Цените, които дължи Потребителят при сключване на договор са следните: - инсталационна цена - заплаща се при подписване на договора за предоставяне на услугата, ако е дължима. При прекратяването на договора за услуги, независимо от основанието за това, първоначалната цена за свързване не се възстановява, след като веднъж вече е извършено свързване към мрежата; - месечен абонамент - първа такса се заплаща при сключване на договор, всяка следваща такса се заплаща до изтичане на платения период. Предплатената месечна цена не подлежи на възстановяване; - месечна цена за използване на допълнителни услуги - заплаща се заедно с месечната такса.

11. Плащането може да бъде извършено в брой в офисите на Доставчика, по банковата му сметка или по друг начин, уговорен в прекия договор с Потребителя. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Потребителя. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на „Скайнет България ” ЕООД.

12. Данните, свързани с разплащанията се съхраняват от „Скайнет България ” ЕООД до прекратяването на договорените отношения.

13. „Скайнет България ” ЕООД си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги. Промяната влиза в сила от публикуването ѝ по реда на т. 67 -70.

14. Доставчикът публикува цените на услугите на страницата си в интернет на адрес: web: [www.skynet.bg](http://www.skynet.bg).

15. В случай на неизплащане на дължимата месечна такса в срок „Скайнет България ” ЕООД има право да преустанови достъпа на Потребителя до услугата или да прекрати договора за услуги.

#### **IV.ЗАЯВЯВАНЕ И АКТИВИРАНЕ НА УСЛУГА**

16. Потребителят подписва Заявление-Договор по образец на „Скайнет България ” ЕООД, в което се определят вида, цената и срока на услугата избрани от Потребителя и други специфични условия за предоставяне на услугата. Заявлението-Договор за ползване на услугите на „Скайнет България ” ЕООД се попълва и подписва от оторизиран служител на доставчика на място в търговския обект, където се заявява услугата, след което се предоставя на Потребителя.

17. „Скайнет България ” ЕООД предоставя заявената услуга на Потребителя във възможно технически най-кратък срок. Максималният срок за инсталиране на услугата е 5 (пет) работни дни от датата на подписване на заявлението-договор за ползване на услугата „Интернет достъп”.

18. При инсталиране на Интернет услугата се подписва констативен протокол, удостоверяващ началото на ползване на услугата.

19. В случай, че услугата не бъде активирана в срок, договорът се прекратява без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна, като в този случай абонатът има право да му бъдат възстановени заплатените по договора суми.

20. За техническото инсталиране на услугата „Скайнет България” ЕООД ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от Потребителя, като специалистът при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Потребителят е длъжен да съгласува с етажната собственост право за извършване на инсталационни дейности и достъп на техническото лице до поставеното от „Скайнет България“ ЕООД оборудване и до адреса, на който трябва да се инсталира услугата. С цел предоставяне на услугата при инсталирането специалистът извършва прокарване на кабелна връзка от оборудването на Доставчика до заявения от Потребителя адрес. Специалистът конфигурира само предварително заявения брой и вид услуги на един персонален компютър или „рутер”, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Потребителя как работи инсталираната услуга.

21. Специалистът се задължава да не уврежда помещенията на Потребителя, както и движимите вещи, намиращи се в тях.

22. Потребителят следва да бъде на разположение или да упълномощи лице, което да подпише констативен протокол за инсталиране на услугата „Интернет достъп”. Потребителят е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на услугата.

23. Когато Потребителят или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на техническия специалист на „Скайнет България“ ЕООД за инсталиране на услугата в уговореното за това време, договорът не поражда действие и Доставчикът се освобождава от задълженията по него, като клиентът се задължава да заплати реално направените разходи.

## **V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

24. Потребителят има право да ползва услугата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за услуги.

25. Потребителят има право при дадено съгласие от негова страна да получава чрез мрежата на Доставчика повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама. По всяко време Потребителят може да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

26. Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и договора за услуги.

27. Когато Потребителят желае да премести ползването на услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на „Скайнет България” ЕООД, като се дължи първоначална цена за свързване към мрежата и осигуряване на достъп до услугата. В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на услугата, поради промяна на адреса си, Потребителят не се освобождава от задълженията си по тези Общи условия и договора за услуги, свързани с прекратяване на ползването.

28. Потребителят е длъжен за целите на достъпа до услугата да използва единствено оборудването, предоставено от Доставчика и съгласно неговото предназначение. Ако Потребителят виновно използва оборудване, което не е предоставено или одобрено от „Скайнет България” ЕООД и причинява смущения в действието на мрежата, той отговаря за щетите, причинени на доставчика и на трети лица. В случаите по предходното изречение „Скайнет България” ЕООД не носи отговорност за влошено качество на обслужване, както и за вреди, причинени на Потребителя или негово имущество.

29. Потребителят е длъжен да заплаща всички услуги, свързани с ползването на мрежата, съгласно тези Общи условия и договора за услуги.

30. Потребителят е длъжен да осигури необходимото съдействие на „Скайнет България” ЕООД за активиране на услугата и за инсталиране на оборудването. В случай, че услугата не може да бъде активирана поради вина на Потребителя, договорът за услуги с Потребителя се прекратява и Доставчикът не дължи връщане на заплатените при сключване на този договор суми.

31. Потребителят е длъжен да ползва оборудването и услугата по начин, който да не причинява смущения във функционирането на мрежата.

32. Потребителят е длъжен да ползва услугата по начин, който не нарушава целостта на мрежата и/или не възпрепятства предоставянето на услугата от „Скайнет България” ЕООД на трети лица, при спазване на изискванията за качество на услугите.

33. При загуба, кражба, повреда или каквото и да е друго посегателство върху крайно устройство, предоставено от „Скайнет България” ЕООД и/или друга част от оборудването, Потребителят е длъжен незабавно да уведоми Доставчика. В случай на загуба, кражба или повреда, когато тази повреда се дължи на причини, за които Потребителят отговаря, той дължи заплащане на стойността на предоставеното от крайно устройство и/или оборудване по пазарни цени, съгласно действащия ценоразпис на „Скайнет България” ЕООД, като Потребителят не се освобождава от заплащане на приложимите цени на

услугата. Ако до 72 часа от устното уведомление Потребителят не е поискал възстановяване на достъпа, Доставчикът прекратява окончателно достъпа до услугата, като Потребителят не се освобождава от задълженията си по тези Общи условия и договора за услуги.

34. Потребителят е длъжен да не изнася предоставено от „Скайнет България“ ЕООД крайно устройство от мястото, където е инсталирано от техническия екип, да не го предоставя за ползване от трети лица, както и да не го използва по начин, който не съответства на настоящите Общи условия .

35. Потребителят е длъжен да спазва всички указания на Доставчика, свързани с правилната експлоатация и безопасното използване на Оборудването, което му е предоставено.

36. Потребителят е длъжен да уведомява „Скайнет България“ ЕООД в случаите, когато услугата е неналична или с влошено качество.

37. Потребителят няма право да отстранява сам или да допуска трети лица да отстраняват повреди по оборудване, предоставено от „Скайнет България ” ЕООД.

38. Потребителят е длъжен да ползва и съхранява предоставеното му оборудване с грижата на добър стопанин.

39. Потребителят е длъжен да върне предоставеното му оборудване в седемдневен срок от прекратяване на договора за услуги.

40. В случай че на определен етап от действието на договора за услуги му бъде предоставено ново оборудване, Потребителят е длъжен да върне старото оборудване в момента на предоставяне на новото оборудване.

41. В случай, че предоставено от Доставчика Оборудване бъде повредено, унищожено, изгубено или откраднато, както и в случай, че не върне на Доставчика полученото от последния Оборудване или го върне в неизправно състояние, Потребителят дължи на Доставчика неустойка в размер на пазарната цена на оборудването, посочена в ценоразписа на Доставчика.

42. Потребителят е длъжен да не използва услугата с цел извличане на печалба за себе си или за трети лица.

## **VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА „СКАЙНЕТ БЪЛГАРИЯ ” ЕООД**

43. „Скайнет България“ ЕООД има право да получава в срок всички дължими от Потребителя суми за ползването на услугата и предоставените други услуги.

44. Доставчикът има право да предоставя събираните, обработвани и съхранявани за целите на предоставяне на услугата данни на Потребителя на трети лица - администратори или оператори на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни, с цел събиране на вземания, дължими за ползване на Услугата.

45. „Скайнет България“ ЕООД има право да спира предоставянето на услугата на Потребител в случай, че същият нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на услугата, като предоставянето ѝ се възобновява след отстраняване на нарушението, а в случай, че нарушението не бъде отстранено „Скайнет България“ ЕООД има право да прекрати договора за услуги. Предплатените от потребителите такси, отнасящи се за периода а спиране на предоставянето на услугата, не подлежат на възстановяване.

46. „Скайнет България“ ЕООД има право да прави промени в технологията на предоставяне на услугата.

47. Доставчикът или оправомощени лица имат право след отправяне на искане до Потребителя по подходящ начин на достъп до помещенията на Потребителя, в които се ползва услугата, за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на услугата. В случай, че Потребителят не осигури необходимия достъп след отправено искане от страна на „Скайнет България“ ЕООД, доставчикът не носи отговорност за неналичието на услугата или влошеното ѝ качество.

48. „Скайнет България“ ЕООД е длъжен да осигурява качествена услуга 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата, в зоните на предоставяне на услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила и в случаите, предвидени в настоящите Общите условия.

49. Поддръжката по предоставяната услугата се осъществява чрез подаване на сигнал от страна на абоната за неизправности и повреди на тел. 02/400 32 22.

50. Доставчикът се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време неизправности, възникнали при предоставяне на услугата, за да се поддържа услугата с необходимото качество, в срок до 24 часа от осигуряването от страна на Потребителя достъп до адреса на ползване на услугата на технически специалист от „Скайнет“ ЕООД за установяване на неизправността.

51. „Скайнет България“ ЕООД си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата при планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на услугата и аварийни ремонти, за които „Скайнет България“ ЕООД уведомява предварително потребителя, като уведомлението съдържа сроковете за прекъсването или влошаването на качеството на услугата.

52. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата „Скайнет България ” ЕООД и/или информационните системи е длъжен да информира предварително Потребителите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата, по начин, който е максимално достъпен. Информирането на Потребителите се извършва чрез интернет страницата на Доставчика web: [www.skynet.bg](http://www.skynet.bg).

53. В случай на прекъсване на обслужването от мрежата за повече от 36 часа поради аварийни ремонти или липса на достъп до интернет от мрежата, по причини за които „Скайнет България ” ЕООД отговаря, Доставчикът се задължава да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.

54. „Скайнет България” ЕООД е длъжен да осигури поддръжка на предоставеното на Потребителя оборудване и да отстранява повредите по него, когато те не се дължат на неправилна употреба или злоумишлени действия от страна на Потребителя или трети лица. Повредите се отстраняват в най-краткия възможен срок от момента на представяне на достъп до оборудването.

55. В случай, че повреда в крайно устройство води до невъзможност за ползване на услугата за повече от 5 (пет) календарни дни, „Скайнет България ” ЕООД може по своя преценка да предостави резервно крайно устройство на съответния Потребител или да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на предоставяне на крайното устройство за отстраняване на повредата.

56. „Скайнет България ” ЕООД осигурява безплатно отстраняване на повреди по предоставени на Потребителя крайни устройства за срока на договора. Доставчикът се освобождава от задължението си за отстраняване на повреди в случаите, когато се установи, че Потребителят е извършил сам или е допуснал трети лица да извършват първоначално свързване към мрежата или



отстраняване на повреди по крайното устройство или когато оведата се дължи на причини, за които Потребителят отговаря.

57. Доставчикът не отговаря пред Потребителя за: -липса на умения от страна на Потребителя да използва услугата; -претенции от трети лица срещу Потребителя при и по повод ползване на услугата; -повреди по мрежата за пренос на Интернет услугата, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи, при които прекъсването на достъпа до Интернет се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на „Скайнет България“ ЕООД; - за вреди, причинени на трети лица при използване на услугата от Потребителите, както и използването на услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез услугата.

## **VII. ПОДНОВЯВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

58. Сключените договори за услуга, в които е определен срок за предоставяне на услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Потребителя относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора, той се трансформира в безсрочен.

59. Действието на договора за услуги в рамките на първоначалния му срок може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя с едномесечно писмено предизвестие до „Скайнет България“ ЕООД: - след заплащане на всички дължими суми и неустойки за предсрочно прекратяване, освен ако в Договора за услуги не е предвидено друго. В случаите, когато на Потребителя е предоставено крайно устройство за ползване, предизвестие се счита за валидно отправено, само ако в последния ден на срока на предизвестие, Потребителят върне съответното крайно устройство в мястото, където е подал предизвестие или ако едновременно с подаване на предизвестие, абонатът/ потребителят е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство; - при нарушаване на параметрите за качество на услугата, определени в Договора за услуги, за повече от 5 пълни последователни дни, в случай че се дължат на обстоятелства, за които Доставчикът отговаря изцяло; - без предизвестие, при неспазване на времето за първоначално предоставяне на Услугата, посочено в т. 17 от тези Общи условия или договора за услуги поради причини, за които „Скайнет България“ ЕООД отговаря.

60. „Скайнет България“ ЕООД има право по своя преценка едностранно да прекрати договора за услуги или временно да спре достъпа до мрежата при неизплащане на дължимите суми след изтичане срока за плащане,

61. „Скайнет България“ ЕООД има право да прекрати едностранно с едномесечно писмено предизвестие договора за услуги при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите, включени в обхвата ѝ в съответствие с търговската политика на дружеството.

62. Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, потребителите, които желаят да преминат от един „Интернет достъп“ към друг, могат да го направят по всяко време на договора, като „Скайнет България“ ЕООД има право да прекрати текущия договор на потребителя и да му предложи нов договор за същия период като предходния, като периода на новия договор започва да тече от датата на извършваната промяна.

63. При преминаване от един към друг вид услуга, според случая и съгласно действащата ценова листа, на Потребителя може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификация на услугите и ценова листа на „Скайнет България“ ЕООД.

64. В случаите, когато Потребителят желае да премести ползването на услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на „Скайнет България“ ЕООД и след заплащането на допълнителна цена за инсталиране. В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички адължения във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на договора на Потребителя със „Скайнет България“ ЕООД.

65. Без предварително писмено съгласие на другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или част от своите права и задължения по тези Общи условия или договора за услуги. Прехвърлянето на права към свързано лице на „Скайнет България“ ЕООД по смисъла на Търговския закон, не изисква съгласие на другата страна.

## **VIII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

66. За предоставянето на услугата „Скайнет България“ ЕООД може да събира, обработва, използва и съхранява лични данни на Потребителите. Персонализирана информация, отнасяща се до Потребителите и съдържаща се в базата данни на „Скайнет България“ ЕООД не може да се предоставя на

трети лица, освен с изричното съгласие на Потребителя и/или съгласно българските закони.

## **IX. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

67. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на „Скайнет България” ЕООД или по друг, предвиден в действащото законодателство ред.

68. Общите условия, както и техните изменения и допълнения влизат в сила в тридесетдневен срок от датата на публикуването им на интернет страницата на „Скайнет България” ЕООД – web: [www.skynet.bg](http://www.skynet.bg).

69. Промените на Общите условия имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ Договор за услуги с „Скайнет България” ЕООД.

70. В срок до един месец от влизането в сила на изменение на Общите условия, направено по инициатива на „Скайнет България” ЕООД, всеки Потребител с действащ договор за услугата, който не е съгласен с Общите условия, има право да поиска прекратяване на договора си, като попълни писмено предизвестие в търговски обект на доставчика. Ако в посочения срок Потребител по действащ договор за услуги не е заявил писмено, че не приема съответните промени на Общите условия, същите се считат за приети.

## **X. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

71. Спорове между страните по договора за услуги и по настоящите Общи условия се решават чрез преговори между тях, както и по реда за извън съдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство, включително чрез сключване на извънсъдебно споразумение. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на компетентен държавен орган или съд. При имуществен спор относно този договор страните посочват съгласно чл. 117 ГПК за подсъдно делото съобразно правилата на местната подсъдност на Софийски районен съд или Софийски градски съд.

## **XI. ТЪЛКУВАНЕ НА НЯКОИ ДОГОВОРНИ ПОНЯТИЯ**

72. При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия се прилага българското законодателство.

73. По смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази имат посочените в тази точка значения:

- „Мрежа” е електронна съобщителна фиксирана мрежа на „Скайнет България ” ЕООД и/или негови партньори за пренос на данни;

- “Услуга” е която и да е услуга, предоставяна от „Скайнет България ” ЕООД чрез мрежата съгласно тези Общи условия;

- „Потребител” е дееспособно физическо лице, юридическо лице, търговско представителство, регистрирано в Република България което е сключило договор за предоставяне на достъп до мрежата и за ползване на услуги чрез нея;

- „Крайно устройство” е крайно електронно съобщително устройство – кабелен модем ли друг аналогичен вид устройство с оценено съответствие, съгласно действащите нормативни изисквания в Република България, предоставено от „Скайнет България” ЕООД на Потребител за целите на осигуряване на достъп до и ползване на услугата, в съответствие с условията на договора за услуги;

- „Оборудване” е крайното устройство, както и останалото оборудване, предоставено от „Скайнет България“ ЕООД на Потребител за целите на ползване на услугата.