

ОБЩИ УСЛОВИЯ
за ПРЕДОСТАВЯНЕ на ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННИ УСЛУГИ
от „Нетикс Комюникейшънс” АД
в сила от 9 март 2022 г.

I. ПРЕДМЕТ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между „Нетикс Комюникейшънс” АД, със седалище и адрес на управление в гр. София, ул. „Витошки камбани“ № 9, Камбаните Грийн Офиси, ет. 3, 1766 София, България, ЕИК 206585939, наричано по-долу „Нетикс”, и Клиентите относно предоставянето на телекомуникационни услуги от Нетикс. Тези Общи условия са задължителни за Нетикс и Клиента, имат неограничен срок и продължават своето действие докато Нетикс предоставя услуги на Клиента въз основа на приети Поръчки.

2. Договорът между Нетикс и Клиента представлява съвкупността от приета по реда на тези Общи условия Поръчка за предоставяне на телекомуникационни услуги, Описание на услугата (за всеки вид услуга), Споразумение за гарантиране на качеството на услугите, ако е приложимо, и настоящите Общи условия.

3. В случай на противоречие, по ред на намаляване на приоритетите се прилагат следните документи:

- a) Поръчка;
- b) Споразумение за гарантиране качеството на услугите;
- c) Описания на услугите;
- d) Настоящите Общи условия.

4. По смисъла на тези Общи условия:

4.1. „Услуга“ е всяка телекомуникационна услуга, предоставяна от Нетикс, описана в Поръчка за предоставяне на телекомуникационни услуги;

4.2. „Описание на услугата“ е документ, съдържащ описание на една или повече услуги от портфолиото на Нетикс, заедно с дефиниция на техните търговски и технически параметри. Клиентът може да поръча една или повече от тези услуги, като ги включи в Поръчката. За избягване на съмнение, Нетикс предоставя само услугите, които са посочени в подписана от страните Поръчка.

4.3. „Търговски параметри на услугата“ – включват цена, срок за активиране, срок на предоставяне на услугата, фиксиран срок или автоматично подновяване, както и другите търговски параметри, в съответствие с Описанието на услугата. Търговските параметри са предмет на договаряне между Клиента и Нетикс и се отразяват в Поръчката;

4.4. „Техническите параметри на услугата“ – включват елементи на техническата реализация на услугата и са определени в Описанието на услугата. Промяната на техническите параметри за дадена услуга не влияе на

търговските условия или на ползването на услугата от Клиента. Техническите параметри не са част от Поръчката за предоставяне на телекомуникационни услуги;

4.5. „Споразумение за гарантиране качеството на услугите” - описва гаранциите за качеството и условията за поддръжка на услугите, включително обезщетения при отклонение от времето за наличност на услугата;

4.6. „Дата на активиране на услугата” е датата, на която Нетикс започва ефективно да предоставя нова услуга на Клиента или датата на която е извършена промяна на услуга, която е вече активирана;

4.7. „Срок за активиране на услугата” е срокът, в който Нетикс се ангажира да активира определена услуга. Предвиден е в Поръчката и започва да тече от датата на влизане в сила на Поръчката;

4.8. „Тестова услуга” е тази, която е с фиксиран срок на предоставяне до 14 дни.

4.9. „Приемателен протокол” е протоколът, подписан при успешно завършване на тестовете и приемане от Клиента на услугите, предоставяни от Нетикс;

4.10. „Срок за предоставяне на услугата” е срокът, указан в Поръчката за всяка конкретна услуга, в течение на който Нетикс се ангажира да предоставя уговорената с приета Поръчка услуга. Този срок започва да тече от датата на активиране на услугата;

4.11. „Отчетен период” е период от време, въз основа на който услугата се таксува (месечно, годишно и др.). Отчетният период се посочва в Поръчката;

4.12. „Мрежа(та)” са една или повече електронни съобщителни мрежи за предоставяне на телекомуникационните услуги, предвидени в Поръчката.

4.13. „Възел” е телекомуникационното оборудване, част от Мрежата на Нетикс, към чийто физически портове Клиентът е свързан и получава услуги от Нетикс.

5. Видове Услуги, предоставяни от Нетикс чрез Мрежата:

5.1. В зависимост от вида на срока за предоставяне на услугата:

5.1.1. „Услуги с фиксирана крайна дата на предоставяне” - предоставянето на тези услуги се прекратява с изтичане на техния срок.

5.1.2. „Услуги с автоматично продължаване” - предоставянето на тези услуги продължава и след изтичането на техния срок, както е предвидено в чл. 24.3.

5.2. В зависимост от условията за заплащане услугите могат да бъдат услуги, които се заплащат преди отчетния период (предплатени), услуги, които се заплащат в отчетния период, или услуги, които се заплащат след края на отчетния период.

5.3. В зависимост от начина на отчитане услугите могат да бъдат абонаментни или с отчитане на ползването. При абонаментните услуги се отчита периодът от време, през който Клиентът е имал достъп до услугата независимо дали е използвал услугата. При услугите с отчитане на ползването Клиентът получава достъп до услугата и може да я ползва при поискване, като се отчита реалното ползване на услугата.

5.4. В зависимост от начина на предоставяне услугите могат да бъдат

еднократни услуги и услуги с периодично предоставяне.

6. Поръчка за предоставяне на услуги

6.1. Поръчката между Нетикс и Клиента се счита за сключена от датата на нейното подписване от двете страни.

6.1.1. При безплатно предоставяне на тестова услуга не е необходимо подписване на Поръчката от Клиента.

6.2. В Поръчката се посочват идентификационни данни на Нетикс и Клиента, описание на услугите, срок или дата на активиране на услугите, срок на предоставяне на услугите, лица за контакт, адрес за кореспонденция и други.

6.3. С Поръчката страните уговарят:

6.3.1. предоставянето на една или повече нови услуги, всяка от които описва в секция „Нови и променени услуги“;

6.3.2. промени по отношение на съществуващи услуги. Тези услуги се описват в секция „Нови и променени услуги“;

6.3.3. прекратяването на услуги, в случаите, когато прекратяването се извършва по взаимно съгласие на страните. Прекратените услуги се описват в секция „Прекратени услуги“;

6.3.4. Поръчката може да съдържа и опис на всички останали услуги, които Нетикс предоставя на Клиента към този момент, като тези услуги се описват в отделна секция.

6.4. За определен период от време Нетикс може да предоставя на Клиента услуги с нулева стойност и в случаите, когато Поръчката за тях не е подписана от Клиента.

7. Активиране на услугата. Приемателен протокол

7.1. Активирането на услугите се удостоверява с извършването на приемателен тест. Продължителността и условията за провеждане на теста са посочени в Описанието на услугата.

7.2. Тестът се счита за успешен, ако отговаря на изискванията за наличност на услугата съгласно Описанието на услугата.

7.3. След успешно завършване на приемателния тест, Нетикс започва предоставянето на услугите. Тази дата се счита за дата на активиране на услугите.

7.4. На датата на активиране се съставя Приемателен протокол, с който се констатира покриване на качествените показатели, предварително уговорени между страните. Протоколът се подписва от упълномощени представители на страните и представлява неразделна част от Договора. За упълномощени представители на страните се считат техните служители, както и други лица, за които може да се направи основателно предположение, че могат да удостоверят активирането на услугите.

7.5. В случай, че в 5-дневен срок от Датата на активиране Приемателният протокол не е разписан и Клиентът не е направил възражения относно качеството на услугите, Приемателният тест се счита за успешен.

7.6. В случай, че Клиентът има основателни възражения, те се разглеждат,

правят се нужните промени и се провежда нов приемателен тест.

II. ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА СТРАНИТЕ

8. Нетикс има право:

8.1. да получава от Клиента уговорените суми за предоставяните услуги в срокове и в размер, съгласно условията на Поръчката;

8.2. да дава указания и инструкции на Клиента за правилно използване на услугите;

8.3. временно да прекъсне предоставянето на услугите на Клиента при извършване на планирана профилактика на Мрежата или в случай че Клиентът наруши което и да е от задълженията си, описани в чл. 12.5. от настоящите Общи Условия;

8.4. да изменя Техническите параметри и конфигурации на услугите при условие, че не се изменят Търговските параметри на услугите и промените се извършват единствено по време на планирана профилактика;

9. Нетикс се задължава:

9.1. да предоставя услугите с гарантирано качество и ниво на поддръжка, съгласно Споразумението за гарантиране качеството на услугите (ако е приложимо) и Описанието на услугите;

9.2. в случаите, когато има планирана профилактика, която може да доведе до прекъсване или влошаване на качеството на услугите, да уведомява Клиента при условията предвидени в Договора.

10. Отговорност на Нетикс:

10.1. Нетикс носи отговорност за предоставяне на услугите в границите между крайните точки на услугите.

11. Клиентът има право:

11.1. да получава услугите с параметри и качество, съгласно условията на Договора;

11.2. да иска информация и получава справки относно ползването на услугите, предоставяни от Нетикс;

12. Клиентът е длъжен:

12.1. да заплаща своевременно и в пълен размер, дължимите от него суми, определени в Поръчките.

12.2. да уведомява Нетикс за проблеми, свързани с ползването на услугите;

12.3. да оказва пълно съдействие на Нетикс за предоставяне на услугите и отстраняване на проблеми свързани с тях, както и да предоставя достъп на представители на Нетикс до своите крайни точки на предоставяне на услугите;

12.4. да не извършва каквито и да е промени в крайните устройства предоставени от Нетикс и да не включва към тях приспособления, за които

няма изрично разрешение от Нетикс;

12.5. да не нарушава нормалното функциониране, сигурността или целостта на Мрежата или услугите на Нетикс, да не пречатства или смущава ползването на услуги от други клиенти на Нетикс, да не вреди на търговска репутация на Нетикс, както и да не използва услугите по начин, който може да доведе до отговорност за Нетикс.

13. Невъзможността на Клиента да използва услугите по причини, за които Нетикс не отговаря, не го освобождава от задължението му за заплащане на уговореното възнаграждение за тях.

III. ФОРС МАЖОР

14. Страните не носят отговорност при забава или неизпълнение на техните задължения в случаите, когато това се дължи на форсмажорни обстоятелства, включително, но не ограничено до природни бедствия, пожар, наводнение или други катаклизми; актове на правителството; извънредно положение; бунтове, войни; терористични актове.

14.1. Отпадането на задълженията в този случай не важи по отношение на закъснели плащания, станали изискуеми преди настъпването на форс мажорните обстоятелства.

14.2. Засегнатата от форс мажорни обстоятелства страна е длъжна да уведоми незабавно в писмена форма другата страна за обстоятелствата и ограниченията, наложени от тях.

14.3. Ако форсмажорните обстоятелства продължат повече от 30 дни, всяка от страните може да прекрати засегнатата от форс мажор услуга без да дължи обезщетение с отправяне на писмено уведомление с известие за доставяне. В този случай прекратяването не освобождава Клиента от задълженията му за плащане, възникнали преди прекратяването.

IV. ЦЕНИ. УСЛОВИЯ НА ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

15. За предоставяните услуги Клиентът заплаща на Нетикс възнаграждение, както следва:

15.1. По отношение на еднократните услуги:

а) определена цена за предоставената услуга (еднократна такса);

15.2. По отношение на периодичните услуги на абонаментен принцип:

а) еднократна цена за активиране/промяна (инсталационна такса);

б) периодична абонаментна цена (абонаментна такса);

15.3. По отношение на услугите с отчитане на използването:

а) такса за използване;

15.4. Други такси, определени в поръчката

16. При успешно активиране на услугата, но не по-късно от пет дни след подписване на приемателния протокол или незабавно след изтичане на срока по точка 7.5, Клиентът заплаща на Нетикс първоначална сума за всяка услуга, включваща:

16.1. еднократна такса за активиране/промяна (инсталационна такса);

16.2. абонаментна/и такса/и, както следва:

- а) за периодични услуги, които се заплащат преди отчетния период – първа абонаментна такса, изчислена по реда на чл.20. , и втора абонаментна такса;
- б) за периодични услуги, които се заплащат в отчетния период – първа абонаментна такса, изчислена по реда на чл.20. ;
- в) други такси (ако има такива).

17. Клиентът заплаща уговорените такси до определени дати (падежи), посочени в Поръчката.

18. Нетикс изпраща на Клиента фактури по електронен път, чрез електронна поща. Всички издадени фактури ще бъдат достъпни online.

19. Периодична услуга се таксува от датата на активиране до датата на прекратяване.

20. За първия и последния отчетен период от предоставяне на периодична услуга се дължи абонаментна такса пропорционално на времето, през което тя е предоставяна.

21. Таксите за предоставените услуги се заплащат по банков път по банкова сметка на Нетикс, посочена в Поръчката.

21.1. Всички цени, освен ако не е указано друго, са без включен ДДС. Неполучаването на фактура не освобождава Клиента от задължението за заплащане на таксите в срок.

21.2. При плащане по банков път, плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на Нетикс.

21.3. Всички комисионни, такси и други разноски на банката на Клиента и кореспондентските банки във връзка с банковия превод са за сметка на Клиента.

V. НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

22. Неустойка за неизпълнение на Нетикс

22.1. В случаите на отклонение от гарантираното време за наличност на услугата, Клиентът може да поиска, а Нетикс се задължава да му заплати неустойка, точният размер или начинът на изчисляване на която се определят в Споразумението за гарантиране качеството на услугите.

22.2. Общият размер на неустойките за един период, през който се изчислява времето за наличността за определена услуга, не може да превишава размера на таксата за тази услуга за същия период.

22.3. Заявките за получаване на неустойката по предходния член се депозират писмено от Клиента пред Нетикс в 30-дневен срок след края на отчетния период, през който е констатирано нарушено качество. Нетикс се задължава при основателност на претенцията да издава кредитно известие.

22.4. Нетикс не дължи неустойка в случаите, когато отклонението от времето

за наличност на услугата се дължи на форсмажорни обстоятелства, причини извън крайните точки на предоставяне на услугата или на извършвана от Нетикс профилактика, в съответствие с Договора.

23. Неустойка за неизпълнение на Клиента. Временни санкции

23.1. В случай на забавено плащане на дължима от Клиента сума Нетикс има право на неустойка в размер на 0.5% от дължимата сума за всеки ден забава до окончателното изплащане.

23.2. В случай на забавено плащане и след отправяне на 10-дневно писмено предизвестие, Нетикс може да спре предоставянето на услугата. Това не лишава Нетикс от правото да развали Договора изцяло или само по отношение на услугата, за която Клиентът не заплаща дължимите суми. В този случай Клиентът дължи неустойка в размер на абонаментните такси за предоставяне на услугата за времето на нейното спиране. Предоставянето на услугата се възстановява след заплащане от Клиента на всички дължими съгласно Поръчката суми, включително неустойките.

VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ. РАЗВАЛЯНЕ

24. Услугите се прекратяват, както следва:

24.1. Всяка услуга може да бъде прекратена по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;

24.2. При услуги с фиксирана крайна дата на предоставяне - с изтичане на срока се преустановява тяхното предоставяне;

24.3. При услугите с автоматично продължаване предоставянето на тези услуги продължава и след изтичането на техния срок за неограничен брой последващи периоди, всеки от които е равен на Отчетния период за съответната услуга. Частично или цялостно прекратяване на договора след автоматичното му подновяване се извършва след отправяне на писмено предизвестие от някоя от страните със срок не по-кратък от 1 месец. В случай, че отчетният период е по-кратък от един месец, срокът на предизвестие за прекратяване е равен на срока на отчетния период.

25. Разваляне от Клиента при забавено активиране

Клиентът може да развали Договора частично, по отношение на определена услуга с отправяне на писмено предупреждение до Нетикс, с което предоставя допълнителен 30-дневен срок за активиране на услугата. Ако в предоставения 30-дневен срок услугата не бъде активирана, Договорът се счита за развален по отношение на тази услуга.

26. Разваляне от Нетикс

26.1. Ако Клиентът не заплати в срок първоначалната сума за определена услуга, Нетикс има право да развали Договора по отношение на тази услуга с отправяне на писмено предупреждение до Клиента, с което предоставя допълнителен 15-дневен срок за заплащане на първоначалната сума. С изтичането на този срок Договорът се счита за развален по отношение на тази услуга и Нетикс прекратява нейното предоставяне, освен ако незаплатената до този момент сума не бъде междувременно изцяло изплатена на Нетикс заедно с дължимата неустойка.

26.2. Ако Клиентът просрочи с повече от 30 дни заплащането на такса за определена услуга, Нетикс има право да развали Договора частично по отношение на тази услуга като предостави на Клиента срок за плащане. С изтичането на този срок Нетикс прекратява предоставянето на услугата, освен ако незаплатената до този момент сума не бъде междувременно изцяло платена на Нетикс, заедно с дължимата неустойка. За избягване на съмнение, при извършено плащане в допълнително предоставения съгласно предходното изречение срок, Договорът остава в сила.

26.3. Нетикс има право да развали договора с отправяне на 7-дневно писмено уведомление в случай че Клиентът наруши някое от своите задължения съгласно чл. 12.5. от настоящите общи условия.

26.4. Извън горните хипотези, Нетикс има право да развали Договора изцяло или частично (по отношение на определена услуга) при неизпълнение на което и да е друго задължение на Клиента.

27. Неустойки при разваляне по вина на Клиента

При разваляне на Договора изцяло или частично по отношение на определена услуга по вина на Клиента, Клиентът дължи на Нетикс неустойка в размер на оставащите абонаментни такси за услугите, по отношение на които Нетикс е упражнила правото си на разваляне, до изтичане на техния срок, а в случаите на разваляне на целия Договор, за всички услуги.

28. Предсрочно прекратяване на срочен договор от Клиента

При пълно или частично предсрочно прекратяване на срочен договор, Клиентът дължи обезщетение на Нетикс в размер на всички дължими суми за прекратените услуги до края на срока на договора.

VII. ОГРАНИЧЕНИЕ НА ОТГОВОРНОСТТА

29. Страните не носят отговорност за непреки, инцидентни или косвени вреди, включително пропуснати ползи. Отговорността на страните за неизпълнение на настоящия договор се ограничава до преките вреди, освен в случаите на умишъл или груба небрежност.

30. Освен в случаите на умишъл или груба небрежност, отговорността на Нетикс за предоставяне на услугите в съответствие с гарантираното ниво на качество на услугите, се ограничава до размера на неустойките, предвидени в Споразумението за гарантиране качеството на услугите.

31. В случаите, когато Клиентът използва услугите, предоставяни от Нетикс, за пренос на радио – и телевизионни сигнали, Нетикс не носи отговорност за придобиване, заплащане или по какъвто и да е друг начин осигуряване на правата на интелектуална собственост по отношение на дейността по извършване на преноса.

32. Клиентът носи самостоятелна отговорност за съдържанието на получаваните, съхраняваните или изпращаните от него данни чрез услугата (например телевизионни- и радиопрограми). Клиентската услуга не може да има съдържание, което Клиентът няма право да излъчва съгласно приложимото

законодателство, включително, но не само относно: забрана за реклама, домашно пазаруване, лотарии, хазарт, игри и теле-маркетинг и др. Освен това, Клиентът носи самостоятелна отговорност по отношение на правата на интелектуална собственост (авторско право и сродните му права) върху съдържанието на неговата услуга съгласно приложимото законодателство. Приложимо законодателство означава всички настоящи или бъдещи закони, регламенти, директиви или конвенции, приети от всеки компетентен орган във всяка държава, които имат контрол по отношение на дейностите, обхванати от настоящия договор, доколкото тези закони или подзаконови нормативни актове са действали по времето на предоставяне на услугите.

33. Клиентът носи отговорност и се задължава да обезщети Нетикс в случай на претенции и иски от трети лица във връзка с преноса на радио- и телевизионни програми, правата и лицензите върху радио- и телевизионните програми и включеното в тях съдържание.

34. През време на действието на договора Клиентът гарантира, че притежава и се задължава да поддържа всички права и лицензи, изисквани съгласно действащото законодателство.

VIII. ДРУГИ УСЛОВИЯ

35. Клаузите на Договора нямат за цел отстъпването на права върху софтуер. Нетикс не отстъпва и Клиентът не придобива авторски и/или други права на интелектуална собственост върху софтуер във връзка с предоставяните от Нетикс на Клиента услуги.

36. Клиентът безвъзмездно отстъпва на Нетикс неизключителното право да използва фирменото му наименование и/или търговска марка, както следва: а.) като част от маркетингови и презентационни материали на Нетикс; б.) в списък с клиенти, публикуван на интернет страницата на Нетикс.

37. По време на действието на Договора и за срок от 1 година след това, всяка страна се задължава да не разгласява пред трети лица и пази в тайна факти, информация, решения и данни, свързани със стопанската дейност на другата страна, предоставени при условията на конфиденциалност или които разумно може да се предположи според обстоятелствата, че представляват конфиденциална информация. Всяка от страните се задължава да изисква от служителите и подизпълнителите си спазване на същите ограничения за конфиденциалност. Търговските параметри и условия на Договора представляват конфиденциална информация.

38. Адресите и начините за кореспонденция между страните се уговарят в Поръчката.

38.1. Ако някоя от страните промени адреса си, посочен в Поръчката, тя е длъжна в 5-дневен срок да уведоми другата страна в писмена форма. В случай, че страната не изпълни задължението си за уведомяване, съобщенията, изпратени на известния адрес, ще се считат за надлежно изпратени и получени.

39. Страните декларират, че в случай, че някоя/и от клаузите на Договора се

окаже/окажат недействителна/и, това не води до недействителност на Договора, на други клаузи или части от него. Страните ще продължат да прилагат останалата част на Договора без съответната нищожна разпоредба или съгласно нейното заместване по право от съответната императивна норма.

40. За всички неуредени въпроси се прилага действащото българско законодателство. В случай на спор страните ще положат всички усилия за неговото извънсъдебно разрешаване в най-кратък срок чрез преговори между надлежните представители на двете дружества. Страните ще спазват следната процедура:

40.1. Всяка страна може да изпрати писмено уведомление на другата страна за намерението си да предизвика доброволно извънсъдебно разрешаване на спора.

40.2. В срок от 5 работни дни, считано от получаване на уведомлението страните определят място за среща, която се насрочва за дата не по-късно от 10 работни дни от получаването на уведомлението.

40.3. Надлежните представители на страните, заедно с техните юридически съветници и други експерти, ако такива са необходими в зависимост от обстоятелствата, ще положат в дух на добра воля и взаимни отстъпки всички възможни усилия за разрешаване на възникналия спор.

40.4. Ако спорът не може да бъде разрешен в срок от 30 дни от уведомлението, всички спорове, породени от тези Общи условия или Договора като цяло или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат разрешавани от Арбитражния съд при Българската търговско-промишлена палата съобразно с неговия Правилник за дела, основани на арбитражни споразумения.

За „Нетикс Комюникейшънс“ АД:

За Клиента:

.....

.....