

ОБЩИ УСЛОВИЯ
НА ДОГОВОРА МЕЖДУ ЕЛИТКОМ ООД И НЕГОВИТЕ АБОНАТИ ЗА ПОЛЗВАНЕ
НА ОБЩЕСТВЕНАТА ДЪЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА ЗА ПРЕДАВАНЕ НА
ДАНИИ

I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на ЕЛИТКОМ ООД с абонатите и потребителите на обществена далекосъобщителна мрежа на ЕЛИТКОМ ООД, седалище и адрес на управление – гр. Пловдив, жк Тракия, бл. 26, от. 12, ап. 66, далекосъобщителен оператор с Удостоверение за регистрация по обща лизензия за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията съгласно удостоверението с № 217 – 05402 / 30.09.2004 год. наричана по-долу “ мрежата “.
2. Обществена далекосъобщителна мрежа на ЕЛИТКОМ ООД за предаване на данни и предоставяне на обществени далекосъобщителни услуги е мрежа за осигуряване на TSP/IP, ATM, IPX, Токен Ринг и други протоколно базирани услуги, състоящи се в осигуряване на връзка между световната мрежа ИНТЕРНЕТ и точка за достъп на Абоната, както и транспортиране на пакети с информация между външни и вътрешни на ЕЛИТКОМ ООД ресурси и точката за достъп на Абоната.
3. Абонат на мрежата по смисъла на настоящите Общи условия е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице или институция, осъществяваща дейност на територията на Република България сключило договор с ЕЛИТКОМ ООД за осигуряване достъп до мрежата и предоставяне на далекосъобщителни услуги.
4. Потребител по смисъла на настоящите Общи условия е лице, което използва мрежата, като може да включва и абонат.
5. С договор, сключен с един абонат, могат да се предоставят повече от едно право на достъп до мрежата.
6. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за ЕЛИТКОМ ООД и за абонатите и потребителите на мрежата. Абонатите удостоверяват това с подписа си под договора за услуги. Потребителите на мрежата се считат уведомени за същите от датата на публикуването им.

II. ДОГОВОР ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА И
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ НА АБОНАТИТЕ (ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ)

7. ЕЛИТКОМ ООД сключва с лицата, желаещи да ползват услугите, предоставяни от мрежата на ЕЛИТКОМ ООД, писмен договор за осигуряване достъп до мрежата и предоставяне на услуги. При сключване на договора лицата се идентифицират с :
 - 7.1. За физическите лица – валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на РБългария / за чужди граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес/.
 - 7.2. За юридически лица и еднолични търговци – съдебно решение за регистрация и съдебно удостоверение за актуално състояние на фирмата – със срок на валидност шест месеца от датата на издаването му, / съответно акт на компетентен орган за създаването му, когато ЮЛ не е

търговско/, удостоверение за дънъчна регистрация и за регистрация по БУЛСТАТ.

8. При сключване на договора ЕЛИТКОМ ООД може за изисква и /или други документи от насрещната страна при необходимост.
9. Чрез включване в мрежата ЕЛИТКОМ ООД осигурява услугите, описани в договора и приложенията към него.
10. В случай че абонатът предостави за ползване на друго лице-потребител на мрежата, регистриран на негово име достъп до мрежата, по сключен договор за услуги с ЕЛИТКОМ ООД, абонатът остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора за услуги.
11. ЕЛИТКОМ ООД има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от името и за сметка на ЕЛИТКОМ ООД договори за услуги с лицата, желаещи да станат абонати на мрежата, както и да събират плащанията от абонатите по договорите за услуги от името на ЕЛИТКОМ ООД. Правата и задълженията на упълномощените лица се определят в допълнителен договор. Упълномощените лица извършват дейностите, съгласно сключения с ЕЛИТКОМ ООД договор, като се легитимират пред абонатите и лицата, желаещи да станат абонати със съответно издаден от ЕЛИТКОМ ООД документ за упълномощаване.
12. ЕЛИТКОМ ООД има право да откаже сключването на договор за услуги, свързване на абонат към мрежата, или възстановяване на спрян достъп на абонат до мрежата, когато лицето, което е поискало това:
 - 12.1. не представя изискваните от ЕЛИТКОМ ООД документи за сключване на договор за услуги
 - 12.2. има просрочени задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен с ЕЛИТКОМ ООД
 - 12.3. е използвало или е допускало да бъдат използвани далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели
 - 12.4. е получило или е направило опит да получи от ЕЛИТКОМ ООД далекосъобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства
13. ЕЛИТКОМ ООД може с допълнително писмено споразумение да договори допълнителни условия с потребителите, освен тези, свързани с цени на услугите и срокове на плащане.

III. УСЛУГИ, ОСИГУРЯВАНИ ОТ ЕЛИТКОМ ООД

14. Услуги, осигурявани от абоната:
 - 14.1. ЕЛИТКОМ ООД предоставя на абоната TCP/, ATM, IPX, Токен Ринг и други протоколно базирани услуги, състоящи се в осигуряване на връзка между световната мрежа ИНТЕРНЕТ и точката за достъп на Абоната, както и транспортиране на пакети с информация между външни и вътрешни на ЕЛИТКОМ ООД ресурси и точката за достъп на Абоната съгласно технологичните възможности на мрежата.
 - 14.2. справочни услуги – свързани с предоставяне на информация за далекосъобщителни услуги, предлагани от ЕЛИТКОМ ООД
 - 14.3. Обхватът на услугите може да се разширява, като ЕЛИТКОМ ООД своевременно ще уведомява абонатите за това.
 - 14.4. Протоколите, по които функционира мрежата – протоколи базирани на TCP/IP, ATM, IPX, Токен Ринг и други.
 - 14.5. Видът на абонатния интерфейс : USB, Ethernet и други.
15. За обслужване от мрежата абонатът трябва :

- 15.1. да включва стандартизирани и изправни телекомуникационни средства – модем и други, отговарящи на т.14.5 от настоящите Общи условия.
- 15.2. да настрои своето крайно устройство за изграждане на връзка по съгласувани протоколи, съгласно указанията на съответния производител и спазва процедурата за включване към мрежата, указана от съответния производител на системния софтуер
16. ЕЛИТКОМ ООД активира услугата до 72 часа след извършване на плащането съгласно чл. 20.1 и чл. 20.2.1 от настоящите Общи условия.
17. Абонамент и право на достъп до мрежата.
- 17.1. Абонаментът осигурява на абоната достъп до избрания пакет от услуги, съгласно сключения договор за услуги, в зоната на обслужване на мрежата.
- 17.2. Абонаментът включва предоставяне на един или повече достъпа до мрежата, които позволяват на абоната да ползва пакета от услуги, за които е абониран.

IV. ЦЕНИ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

18. Цените на далекосъобщителните услуги се определят и регулират, съгласно Раздел първи от глава шестнадесета от Закона за далекосъобщенията.
19. ЕЛИТКОМ ООД осигурява равнопоставеност на потребителите при определяне на цените.
- 19.1. ЕЛИТКОМ ООД съхранява в 30 /тридесет/ дневен срок данните необходими за разплащанията.
20. Структура на цените :
- 20.1. Цена за свързване към мрежата - осигурява достъп на абоната до мрежата и се заплаща еднократно при подписване на договора за услуги
- 20.2. Месечен абонамент – предплаща се от абонатите на мрежата ежемесечно по Ценоразпис на ЕЛИТКОМ ООД съобразно избрания пакет услуги.
- 20.2.1. Месечният абонамент за първия месец е дължим при подписване на договора.
- 20.2.2. Месечният абонамент се заплаща в срок до 25-то число на месеца, предхождащ ползването на услугата.
- 20.2.3. Предплатен месечен абонамент не подлежи на възстановяване.
- 20.2.3. Месечният абонамент за ползване на допълнителни услуги – предплаща се от абонатите, когато такава е предвидена за съответната услуга в Ценоразписа на ЕЛИТКОМ ООД.
- 20.3. Цени на услугите.
- 20.3.1. Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и спецификация, по цени съгласно действащия ценоразпис на ЕЛИТКОМ ООД.
21. ЕЛИТКОМ ООД уведомява КРС и крайните потребители за цените, на които ще предоставя далекосъобщителни услуги, в 7-дневен срок преди датата на влизането им в сила.
22. ЕЛИТКОМ ООД има право да предлага намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързвано закупуване на пакети от услуга/и/ и устройство/а или на две или повече услуги.
23. Плащане на услугите.
- 23.1. Начинът на плащане на услугите се избира от абоната.
- 23.2. Плащането се извършва по един от следните начини:
 - (а) брой
 - (б) по банков път
 - (в) незабавно инкасо
 - (г) други

- 23.3. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на ЕЛИТКОМ ООД.
- 23.4. Заплащането на услугите се извършва въз основа на фактура, която се издава на името на абоната. Неполучаването на фактурата не освобождава абонатите от задължението им за плащане на дължимите суми.
- 23.5. Фактурата може да бъде оспорена в шестмесечен срок след датата на издаването ѝ. Оспорването не освобождава абоната от задължението за плащане на дължимите суми.
24. Санкции при неуредени плащания:
 - 24.1. В случай на частично плащане или цялостно неплащане на указаната във фактурата сума в срока за плащане, абонатът дължи законната лихва за всеки ден закъснение.
 - 24.2. В случай на неплащане на сумите от 5 дни след изтичане срока за плащане, ЕЛИТКОМ ООД има право да преустанови достъпа на абаната до мрежата или да прекрати договора за услуги.

V. ПРАВА НА АБОНАТА / ПОТРЕБИТЕЛЯ

25. Абонатът / Потребителят има право за ползва услугите на мрежата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за услуги.
26. ЕЛИТКОМ ООД може да предоставя на трети лица информация, отнасяща се до лични данни на абонатите и предназначена за адресирана реклама, телефонни продажби и друг вид пряк маркетинг, както и за услуги с намиране на адрес или изследвания на пазара или потребителското мнение, само след изрично писмено съгласие на абоната.

VI. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА / ПОТРЕБИТЕЛЯ

27. Абонатът / Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и договора за услуги.
28. Ползваните от абоната и/или потребителя крайни устройства трябва да бъдат от тип, одобрен от ЕЛИТКОМ ООД. Ако абонатът /потребителят/ виновно използва в мрежата неизправни крайни устройства или такива, чиито тип не е одобрен от ЕЛИТКОМ ООД, и причинява смущения в действието на мрежата, той отговаря за щетите, причинени на ЕЛИТКОМ ООД и на трети лица.
29. Абонатът /Потребителят е длъжен да заплаща всички услуги, свързани с ползването на мрежата съгласно договора за услуги.
30. Абонатът / Потребителят не трябва да извършва или да допуска други лица да извършват от неговия достъп злоумишлени действия.
31. Абонатът / Потребителят няма право да предоставя възмездно или безвъзмездно на трети лица услуга, която е базирана частично или напълно на услугата предоставена от ЕЛИТКОМ ООД.
32. Потребителят няма право да извършва промени в абонатната мрежа.

VII. ПРАВА НА ЕЛИТКОМ ООД

33. ЕЛИТКОМ ООД има право да прави изменения в технологията или структурата на мрежата и да разширява обхвата на предоставяните услуги.
34. Ако използваните от абоната комуникационни средства не позволяват пълноценно ползване на новите услуги, замяната им с нови е за сметка на абоната.
35. ЕЛИТКОМ ООД не отговаря за промените в таксуването на абонатите от страна на други далекосъобщителни оператори при достъпа им до мрежата на ЕЛИТКОМ ООД, независимо от какво са предизвикани тези промени.

36. Измененията в технологията или структурата на мрежата се извършват по начин, който осигурява пълноценно ползване на услугите от наличните абонати.
37. За целите на изграждането или поддържането на мрежата ЕЛИТКОМ ООД има право временно, за възможно най-кратък срок, да изключва връзката на абоната с мрежата.

VIII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЕЛИТКОМ ООД

38. При изграждане, поддържане и използване на мрежата ЕЛИТКОМ ООД се задължава да използва само технически изправни далекосъобщителни устройства за връзка с потребителите, които са оценени за съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.
39. ЕЛИТКОМ ООД се задължава да изгражда, поддържа и използва всички технически ситеми по такъв начин, че да не създават никаква опасност за лицата, работещи с тях, проверяващите и населението, в съответствие с действащите в Република България нормативни актове.
40. ЕЛИТКОМ ООД се задължава да осигурява качествени далекосъобщителни услуги, включително информационни услуги (справки) 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата, в зоните на обслужване на мрежата, освен в случаите на форсмажорни обстоятелства.
41. ЕЛИТКОМ ООД е длъжен да осигурява тайната на далекосъобщенията.
42. ЕЛИТКОМ ООД се задължава да не предоставя технологичната информация, свързана със защитата на абоната и данните в мрежата, освен ако това се изисква от закон.
43. ЕЛИТКОМ ООД не носи отговорност за съдържанието на обменяната от абонатите информация в мрежата.
44. ЕЛИТКОМ ООД носи отговорност за качеството на далекосъобщителните услуги, предоставени чрез лицензираната ѝ мрежа. ЕЛИТКОМ ООД урежда в договорите за взаимно свързване взаимоотношенията си по качеството на преноса с операторите на обществени далекосъобщителни мрежи, с които лицензираната ѝ мрежа е свързана.
45. При изградена връзка, преминаваща през няколко далекосъобщителни мрежи, ЕЛИТКОМ ООД не носи отговорност за влошеното качество на услугите, дължащо се на несъвършенствата или повреди в другите мрежи.
46. ЕЛИТКОМ ООД е длъжен да отстранява възможно най-бързо повредите в мрежата.
47. В случай на планирано прекъсване на обслужването по технически причини, ЕЛИТКОМ ООД е длъжен да информира 24 часа предварително абонатите в сасегнатия район по електронната поща или чрез съобщение публикувано на интернет адрес: www.elitcom.com за ден/ час и продължителност на планираното прекъсване. В случай, че ремонтът налага достъп до помещение на потребителя, ЕЛИТКОМ ООД се задължава да го уведоми 24 часа предварително по телефон или електронната поща.
48. В случай на необходимост, свързана с националната сигурност, отбраната на страната или при извънредни обстоятелства, ЕЛИТКОМ ООД е длъжен:
- 48.1. да предоставя възможност и да съдейства на компетентните органи за осъществяване на далекосъобщения чрез мрежата
 - 48.2. да изпълнява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на мрежата в определено време
 - 48.3. да предоставя базплатно достъп до мрежата си на компетентните органи за съобщения и повиквания в случай на извънредни обстоятелства.

49. ЕЛИТКОМ ООД обявява телефонен номер, на който абонатите могат да се обждат в случай на възникнали повреди, при оплаквания или въпроси.

IX. ОТГОВОРНОСТ НА ЕЛИТКОМ ООД. РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ОБЗЩЕТЯВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

50. При неизпълнение на задълженията си ЕЛИТКОМ ООД отговаря пред абонатите както следва:

- 50.1. При забава на включването в мрежата, съгласно чл. 16 от настоящите Общи условия, която не е по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ ЕЛИТКОМ ООД дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 1 % от платения месечен абонамент съгласно Глава IV от настоящите Общи условия.
- 50.2. Потребителят може да изиска тази неустойка най-късно до 60 дни от забавата с жалба, представена пред ЕЛИТКОМ ООД
- 50.3. Неустойката се изплаща в срок до един месец от депозирането на жалбата на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Заплащането може да се извърши чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на услуги за следващ период.
- 50.4. В случай на прекъсване на обслужването от мрежата за повече от 24 часа, ЕЛИТКОМ ООД се задължава да намали с 1/30 месечният абонамент за всеки 24-часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяване на обслужването.

X. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ

51. Действието на договора за услуги може да бъде прекратено едностранно от страна на абоната с 7 /седем/ дневно предизвестие до ЕЛИТКОМ ООД, след заплащането на всички дължими суми.
52. ЕЛИТКОМ ООД има право едностранно с 7 /седем/ дневно предизвестие да прекрати договора за услуги, след възстановяване на предплатените суми, както и в следните случаи:
 - 52.1. При неплащане на дължимите суми повече от 5 дни след изтичане срока на плащане.
 - 52.2. Когато абонатът използва технически средства за ползването на мрежата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания или е използвал или допуснал да бъдат използвани далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели.
 - 52.3. Когато абонатът е получил или е направил опит да получи от ЕЛИТКОМ ООД далекосъобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства.
 - 52.4. При нарушение на настоящите Общи условия от страна на абоната, въпреки отправено му от ЕЛИТКОМ ООД устно или писмено предупреждение.

XI. ПРЕДПЛАТЕН ПАКЕТ УСЛУГИ

53. ЕЛИТКОМ ООД предоставя възможност за достъп до мрежата и ползване на услугите, предлагани от нея и чрез закупуване на предплатен пакет от услуги.
54. Конкретният обем на услугите, предоставяни на потребителите, закупили предплатен пакет се определя съгласно технологичните възможности на мрежата за този вид достъп до нея, посочени в представените на потребителите при закупуване на пакета услуги инструкции регламентиращи реда и начина за използването му.
55. Цената на предплатения пакет се заплаща от Потребителя при закупуването му, съгласно ценоразпис на ЕЛИТКОМ ООД.
56. Потребител, закупил предплатен пакет може да стане абонат на ЕЛИТКОМ ООД по реда, посочен в гл. II от настоящите Общи условия.

XII. ЖАЛБИ

57. Адресираните до ЕЛИТКОМ ООД жалби заведени с входящ номер се разглеждат и решават от ЕЛИТКОМ ООД не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподавателят се информира писмено за резултата.
58. Подаването на жалба, свързана с оспорване на дължими суми, не освобождава абоната от задълженията му да заплати цялата сума съгласно издадената фактура. В случай на удовлетворяване на жалбата, оспорваната сума се връща на абоната, заедно със законната лихва.
59. При спазване действащите правила за защита на личните данни ЕЛИТКОМ ООД поддържа и съхранява регистри на всички жалби, за които се прилага това условие, както и отговорите по тях за срок от 24 месеца.
60. Потребителите имат право да адресират жалбите си и до Комисията за регулиране на съобщенията.

XIII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

61. Информацията, отнасяща се до потребителите и абонатите и съдържащата се в базата данни на ЕЛИТКОМ ООД не може да се представи на трети лица, освен със съгласието на потребителя / абоната и/или съгласно българските закони.
62. За предоставяне на далекосъобщителни услуги ЕЛИТКОМ ООД може да събира, обработва, използва и съхранява следните лични данни и данни за използването на мрежата от потребителите:
- а) далекосъобщителна услуга, използвана от абоната или потребителя
 - б) всякакви други данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, за определяне на тарифите
 - в) адрес на абоната или потребителя, вид на линията /използвана услуга/, общ брой на времевите или други измерителни единици, обем на пренасяните данни и обща дължима сума
 - г) друга, необходима за изготвянето на абонатите сметки информация
63. Предоставянето на далекосъобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето на някои от тези услуги.
64. ЕЛИТКОМ ООД има право да обработва данни, отнасящи се за абонати или потребители на трети лица-доставчици на услуги или други далекосъобщителни оператори, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на ЕЛИТКОМ ООД по сключени договори с тези доставчици на услуги или далекосъобщителни оператори или за изпълнение на задълженията по лицензията.
65. ЕЛИТКОМ ООД има право да събира, съхранява, обработва и използва данни за сесии на абонати, потребители и други лица, ангажирани в далекосъобщителните услуги, за да открие и отстрани повреди и грешки в далекосъобщителните системи, както и за предотвратяване и преустановяване на неразрешеното използване на услуги.
66. ЕЛИТКОМ ООД държи на разположение на абонатите цялата информация относно използването на услугите в продължение на 12 месеца.
67. При направена заявка и при плащане на посочената в Ценоразписа цена, ЕЛИТКОМ ООД предоставя на абоната ежемесечно подробно извлечение за използваните през съответния период услуги.

XIV. ВЛИЗАНЕ В СИЛА

68. Настоящите Общи условия влизат в сила 15 (петнадесет) дни след публикуването им в централен ежедневник.

XV. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

69. При промяна на настоящите Общи условия ЕЛИТКОМ ООД се задължава да ги съгласува с Комисията за регулиране на съобщенията и да информира за това абонатите и потребителите не по-малко от 15 /петнадесет/ дни преди влизането им в сила.

70. ЕЛИТКОМ ООД се задължава да обяви Общите условия на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба, на територията на която предоставя услугите през целия период на действие на лицензията.

XVI. ПРАВА НА ЗАВАРЕНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ И АБОНАТИ

71. Настоящите Общи условия се прилагат и за заварените абонати и потребителите към датата на влизането им в сила. ЕЛИТКОМ ООД се задължава да покани заварените абонати да предоговорят получаваните от тях услуги чрез мрежата за предаване на данни. Ако в срок до 7 дни от влизането в сила на тези Общи условия, абонат внесе искане за предоговаряне, сключеният с него договор се счита за продължен и действа, съгласно разпоредбите на тези Общи условия. В случай на подадено искане за предоговаряне от абонат, при сключването на нов договор с него ЕЛИТКОМ ООД спазва принципа за предоставяне на услуги на всички потребители при условия на равнопоставеност.

XVII. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

XVIII. 71. Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия се решават чрез напосредствени преговори между тях. При не постигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване от компетентен съд.

XIX. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

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