

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за уреждане взаимоотношенията с крайните потребители на "Нет-Сърф.Нет" ООД, предприятие, осъществяващо обществени електронни съобщения чрез кабелна мрежа за разпространение на радио и телевизионни програми с удостоверение за регистрация по Обща лицензия № 217-05106-02/07.04.2005 г. и 220- 05609/24.03.2005 г.

(в сила от 23.12.2024 г. и приложими за всички абонати).

I. Предмет и общи положения

1. Общите условия уреждат взаимоотношенията между "Нет-Сърф.Нет" ООД, с адрес на управление гр. Монтана, бул. „Трети Март“ № 78, телефон за контакт 0700 13888, наричано по-долу ДОСТАВЧИК и крайните потребители, наричани по-долу КЛИЕНТИ относно условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни услуги по удостоверение за регистрация по Обща лицензия № 217-05106-02/07.04.2005 г. и 220-05609/24.03.2005 г. издадено на "Нет-Сърф.Нет" ООД за осъществяване на електронни съобщения чрез кабелна мрежа за разпространение на радио и телевизионни програми, наричана по-нататък „МРЕЖАТА“, и за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез нея.
2. Общите условия са задължителни за ДОСТАВЧИКА и КЛИЕНТИТЕ и са неразделна част от договора(Заявление/Договор), сключен между тях.
3. Общите условия влизат в действие след публикуването им на страницата на ДОСТАВЧИКА в интернет.
4. КЛИЕНТИ, съгласно тези Общи условия могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

II. Услуги, предоставяни от ДОСТАВЧИКА чрез МРЕЖАТА и необходимо техническо оборудване.

1. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:
 - 1.1 Разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като основен пакет програми, предоставяни в кодиран вид до приемателното устройство (Сет-топ-бокса), апликация за телевизор(ТВ ап) и мобилно устройство (Моб. ап) на КЛИЕНТИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства, напр.: телевизионни приемници, монитори и/или мобилни устройства;
 - 1.2. Разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като ограничен пакет програми, предоставяни в кодиран вид до приемателното устройство (Сет-топ-бокса), апликация за телевизор(ТВ ап) и мобилно устройство (Моб. ап) на КЛИЕНТИТЕ и приемани от тях посредством крайните устройства , напр.: телевизионни приемници, монитори и/или мобилни устройства. Част от програмите могат да бъдат допълнително кодирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление;
 - 1.3. Разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като допълнителен пакет програми, предоставяни в кодиран вид на КЛИЕНТИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства, напр.: телевизионни приемници, монитори и/или мобилни устройства, след предварително декодиране, чрез приемателното устройство (Сет-топ-бокс), апликация за телевизор или мобилно устройство. Част от програмите могат да бъдат допълнително кодирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление;
 - 1.4. Видео по поръчка - услуга, позволяваща на КЛИЕНТИТЕ да получават в определен от тях час изрично заявени от тях програми, филми или предавания посредством приемателно устройство (Сет-топ-бокса), апликация за телевизор(ТВ ап) и мобилно устройство (Моб. ап). Приемани от тях посредством крайни устройства, напр.: телевизионни приемници, монитори и/или мобилни устройства;
 - 1.5. Плати, за да гледаш (pay-per-view/PPV) - услуга, позволяваща на КЛИЕНТИТЕ да получават достъп до

изрично заявени от тях програми, филми или предавания от програмната схема на съответната телевизионна програма или плей-листа посредством приемателно устройство, напр.: телевизионен приемник(Сет- топ-бокса), апликация за телевизор(ТВ ап) и мобилно устройство (Моб. ап), монитор и/или мобилни устройства;

- 1.6. Други услуги, свързани с осъществяване, чрез мрежата на електронни съобщителни дейности при спазване на общи изисквания.
2. Услугите, посочени в т.1.1. и т.1.2. се наричат „основни услуги”
3. Услугите, посочени в т. 1.3., т.1.4., т.1.5., т.1.6., се наричат „допълнителни услуги”.
4. При сключване на договор с ДОСТАВЧИКА, КЛИЕНТЪТ има възможност да избере един от следните варианти:
 - 4.1. Да му бъде предоставяна само една от основните услуги;
 - 4.2. Да му бъдат предоставяни пакети от услуга, включващи основна услуга и допълнителни услуги по негов избор.
5. В случаите, когато ДОСТАВЧИКЪТ не предоставя услугите по т.1.4., т.1.5., т.1.6., със собствени средства, той сключва договори със съответните фирми - доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ДОСТАВЧИКЪТ гарантира за качеството на предоставяните услуги.
6. В случай че ДОСТАВЧИКЪТ обяви, че има възможност да продава на КЛИЕНТИТЕ крайни устройства(приемници (Сет-топ-бокс), суичове, оптичен рутер и други), те могат да ги закупят от ДОСТАВЧИКА по цени, определени в ценовата листа на ДОСТАВЧИКА, като за всички продадени устройства ДОСТАВЧИКЪТ гарантира осигуряване на 24 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.
 - 6.1. ДОСТАВЧИКЪТ продава или предоставя за ползване за срока на действие на договора за услуги, крайни устройства.
 - 6.2. Всички предоставени за ползване, но не продадени крайни устройства, остават собственост на ДОСТАВЧИКА. При прекратяване на договора клиентът се задължава да върне устройствата. В противен случай заплаща стойността им спрямо цените описани в ценовата листа на доставчика.
 - 6.3. Продадените устройства за използване на услугата като телевизионен приемник(Сет-топ-бокс) и оптичен рутер(ONT) по договор с неопределен срок се заплащат спрямо ценовата листа на Доставчика и остават собственост на клиента.
 - 6.4. Устройствата повредени по вина на клиента се заплащат във всички случаи, съгласно [ценовата листа](#).
7. ДОСТАВЧИКЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с КЛИЕНТА, в срок до 60 (шестдесет) дни от датата на сключване на договора.
 - 7.1. Необходимо техническо оборудване;
 - 7.2. Приемателно устройство (Сет-топ-бокс);
 - 7.3. Суич (Switch);
 - 7.4. Оптичен рутер (ONT) – при технология GPON;
 - 7.5. Телевизионен приемник или монитор;
 - 7.6. Комплект кабели с различни интерфейси за връзка между телевизионния приемник и приемателното устройство (Сет-топ-бокс).

III. Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на КЛИЕНТИТЕ

1. Договорът между КЛИЕНТЪТ и ДОСТАВЧИКЪТ за предоставяне на УСЛУГАТА влиза в сила от датата на подписване на Приемо - предавателния или Констативния протокол.
2. В договора се посочват идентификационни данни на ДОСТАВЧИКА и КЛИЕНТА, услугите които ще се ползват от КЛИЕНТА, срокът за ползване на услугите, лице за контакт от страна на ДОСТАВЧИКА, адрес за кореспонденция и други.
3. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:
 - 3.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.
 - 3.2. Изменение на договорите(Заявление/Договор) 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.
 - 3.3. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.

IV. Права на ДОСТАВЧИКА

1. ДОСТАВЧИКЪТ има право:

- 1.1. Да предоставя на КЛИЕНТИТЕ, чрез МРЕЖАТА електронни съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия;
- 1.2. ДОСТАВЧИКЪТ спира предоставянето на услуги, изключва КЛИЕНТА от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му съгласно тези Общи условия.
- 1.3. Да получава от КЛИЕНТИТЕ си съответните суми в сроковете, определени в тези Общи условия и/или договорите за предоставените от него услуги;
- 1.4. Да дава писмени или аудиовизуални указания и инструкции на КЛИЕНТИТЕ за правилно използване на крайните устройства;
- 1.5. Да продаде или предостави за ползване за срока на действие на договора за услуги, крайни устройства на КЛИЕНТИТЕ, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно Общите условия;
- 1.6. Да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на КЛИЕНТ, в случай на неплащане на дължимите суми незабавно след изтичане на срока за плащане. За периода, в който е спряно предоставянето на услугите по реда на тази точка, КЛИЕНТА заплаща дължимите суми в пълен размер. ДОСТАВЧИКА възстановява прекратените услуги след изплащане на задълженията му.
- 1.7. Да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия;
- 1.8. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на КЛИЕНТИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА;
- 1.9. На достъп до имота в предварително уточнено време с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;
- 1.10. Да откаже достъп до мрежата на КЛИЕНТИ, които имат неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор;
- 1.11. Да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че КЛИЕНТЪТ препродава несъгласувано услуги.
- 1.12. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ДОСТАВЧИКА има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на КЛИЕНТИТЕ, без да носи отговорност спрямо тях.
- 1.13. ДОСТАВЧИКА има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат КЛИЕНТИ, както и да събират плащания от КЛИЕНТИТЕ по договорите за услуги от негово име.
- 1.14. Да предлага УСЛУГИТЕ, описани в тези Общи условия поотделно или пакетно с други услуги предоставяни от ДОСТАВЧИКА.

V. Задължения на ДОСТАВЧИКА

1. ДОСТАВЧИКА е длъжен:

- 1.1. Да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Р. България стандарти, като спазва изискванията за качество на сигналите за изображение и звук, електромагнитна съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:
 - а) да използва само съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
 - б) да използва съобщителни устройства само по предназначението и начина, определен от производителя;
 - в) да използва само технически изправни съобщителни устройства;
 - г) да не изменя техническите характеристики на използваните съобщителни устройства;
 - д) да изгражда, поддържа и използва всички технически системи по такъв начин, че и при нормална работа и в условията на неизправност, да не създават никаква опасност за лицата, работещи с тях и населението.
- 1.2. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата;
- 1.3. При по-продължителна профилактика (над един час) Клиентът следва да бъде уведомен чрез обявяване на профилактиката през IVR(телефонната централа на Доставчика, която се достъпва на номер 0885250000). Предупреждението за профилактика се изпраща 12 часа преди събитието, като това не се отнася

за случаите, когато профилактика се налага от външните доставчици на услугата и Доставчика не е бил своевременно уведомен.

- 1.4. предварително да уведомява КЛИЕНТИТЕ при искане за достъп до техни помещения;
- 1.5. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до КЛИЕНТИТЕ, с изключение на случаите, в които ДОСТАВЧИКЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;
- 1.6. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 11 от тези Общи условия;
- 1.7. 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;
- 1.8. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 (седемдесет и два) 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 КЛИЕНТА или от установяването ѝ от страна на ДОСТАВЧИКА. При независещи от Доставчика проблеми – природни бедствия, бури, проблеми в електрозахранването и др. срокът се удължава с 24 часа след всяко случило се събитие.;
- 1.9. да оповести адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от КЛИЕНТИТЕ 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;
- 1.10. да уведомява писмено или аудио-визуално във възможно най-кратък срок КЛИЕНТИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;
- 1.12. да предоставя на оповестените телефони и интернет страницата на ДОСТАВЧИКА информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги, за цени и ценови пакети, нови услуги и др.;
- 1.13. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или по желание на КЛИЕНТА в сроковете, предвидени в тези Общи условия;
- 1.14. да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от КЛИЕНТИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;
- 1.15. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и предприетите действия след разглеждането им, за срок от 12 месеца при спазване на действащите правила за защита на личните данни.
- 1.16. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).
- 1.17. При поискване да предоставя безплатно на КЛИЕНТИТЕ копие от Общите условия във всеки свой офис. Общите условия са налични в офисите на „Нет-Сърф.Нет“ООД и www.netsurf.bg.

VI. Отговорност на ДОСТАВЧИКА

1. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които, КЛИЕНТЪТ след уведомяване по чл.17.9 не е могъл да ползва услугите повече от 2 (два) дни през един календарен месец. Доставчикът може да компенсира Абоната чрез приспадане на част от сумата за плащане, пропорционално на левовата равностойност спрямо дните през, които е бил без услуга.
2. При непредоставяне на съответната услуга за повече от 10% за календарен месец по вина на Доставчика въпреки подаване на заявка по предходната точка, последният дължи неустойка на Клиента в размер на пропорционална отстъпка от следващата дължима месечна такса, изчислена в процент за времето, в което не е използвал услугата. ДОСТАВЧИКЪТ не носи отговорност за неправилното използване на крайните устройства от КЛИЕНТА.
3. ДОСТАВЧИКА не носи отговорност за качеството на УСЛУГАТА, ако причината не е в МРЕЖАТА или предоставените устройства.
4. ДОСТАВЧИКА не носи отговорност за:
 - 4.1. Начина, по който КЛИЕНТИТЕ ползват МРЕЖАТА и за всички последствия от това, като например: неспособността на КЛИЕНТ да установи връзка с МРЕЖАТА, освен ако причината е в отговорностите на ДОСТАВЧИКА, които са изрично посочени в тези Общи условия;
 - 4.2. сигурността на предаваната чрез използването на услугите информация, както и в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи и на други лични данни на оправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото

законодателство случаи;

4.3. съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез МРЕЖАТА информация;

5. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации се възстановяват на КЛИЕНТА заедно със законната лихва.

6. Доставчикът има право да ограничи достъпа на абоната или абонатите до определени Канали, съдържащи вредно или злонамерено съдържание с цел тяхната защита, както и такива, които са забранени от компетентни държавни органи, чрез изрично разпореждане за спиране на конкретни канали.

VII. Права на КЛИЕНТИТЕ

1. КЛИЕНТИТЕ имат следните права:

1.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ДОСТАВЧИКА;

1.2 да получават услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

1.3 да уведомяват ДОСТАВЧИКА за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);

1.4 да искат и получават информация относно ползването на услугите, предоставяни от ДОСТАВЧИКА,

1.5 да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срок съгласно тези Общи условия;

1.6 да прекратят ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от един месец и не по-дълъг от три месеца след плащането на всички дължими суми и след подаване на молба до ДОСТАВЧИКА.

2. КЛИЕНТИТЕ имат право да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ДОСТАВЧИКА.

VIII. Задължения на КЛИЕНТИТЕ

1. КЛИЕНТИТЕ са длъжни:

1.1 в предварително съгласувано с ДОСТАВЧИКА време да осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

1.2 да не извършват промени в МРЕЖА и предоставеното оборудване на ДОСТАВЧИКА;

1.3 да оказват необходимото съдействие на ДОСТАВЧИКА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по предходната точка. Контролът се осъществява от упълномощени от ДОСТАВЧИКА лица;

1.4 да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ДОСТАВЧИКА за правилно ползване на крайните устройства;

1.5 да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ДОСТАВЧИКА;

1.6 да заплащат определените от ДОСТАВЧИКА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;

1.7 да заплащат дължимите суми от тези Общи условия, в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

1.8 да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ДОСТАВЧИКА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

1.9 да уведомяват в срок до 7 (седем) дни ДОСТАВЧИКА за настъпили изменения в идентификационните си данни.

1.10 да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставеното от ДОСТАВЧИКА оборудване и да ги върнат при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка:

а) "прилежаща част" означава УТР кабелът от последната разпределителна точка до апаратурата на КЛИЕНТА, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея;

б) "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на КЛИЕНТА.

1.11 Клиентът дава съгласие и се споразумява с Доставчика за предоставяне на достъп и право на ползване

на тераси, стени и др. части на сградата му в т.ч. за разполагане на съоръжения и кабели на находящи се в имота му стълбове, във връзка с инсталиране и ремонт на техническа инфраструктура и кабели за физическото свързване на Клиента към мрежата и ползване на услугата.

2. КЛИЕНТИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват или да допускат извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата и предоставеното оборудване. Клиента дава съгласие и се споразумява с Доставчика за предоставяне на достъп и право на ползване на тераси, стени и др. части на сградата му в т.ч. за разполагане на съоръжения и кабели на находящи се в имота му стълбове, във връзка с инсталиране и ремонт на техническа инфраструктура и кабели за физическото свързване на Клиента към Мрежата. Настоящото представлява съгласие по смисъла на Наредба № 35 от 30.11.2012 г. за правила и нормите за проектиране, изграждане и въвеждане в експлоатация на кабелни електронни съобщителни мрежи и прилежащата им инфраструктура.

3. КЛИЕНТИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на други сигнали по мрежата.

3.1. КЛИЕНТИТЕ нямат право да записват и/или разпространяват Услугите, предмет на настоящите Общи условия, както и да ги използват на обществени места.

4. КЛИЕНТИТЕ са длъжни да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата, предоставеното им от ДОСТАВЧИКА оборудване, дължащи се на тяхно виновно поведение.

5. КЛИЕНТИТЕ се задължават да не извършват действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на системата, както и да не извършват действия, обезпокояващи други потребители на същата и да не допускат трети лица да извършват подобни действия.

6. КЛИЕНТИТЕ се задължават да не преотстъпват на трети лица оборудването, което е получено от ДОСТАВЧИКА.

IX. Отговорност на КЛИЕНТИТЕ

1. КЛИЕНТИТЕ отговарят за вреди, причинени на ДОСТАВЧИКА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

2. В случаите на неплащане на дължимите суми ДОСТАВЧИКА спира предоставянето на услугите, без това да освобождава КЛИЕНТИТЕ от плащане на дължимите суми до края на срока на договора.

3. В случай, че КЛИЕНТЪТ унищожи, повреди или допусне унищожаването/повреждаването на предоставеното му от ДОСТАВЧИКА оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай ДОСТАВЧИКА има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на своите права.

4. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, КЛИЕНТЪТ заплаща неустойка посочена в раздел XII. "Прекратяване на предоставянето на Услугата".

5. Клиентът предоставя доброволно на Доставчика необходимите лични данни и се съгласява същите да бъдат съхранявани и обработвани съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни и останалото действащо законодателство за целите на предоставяне на услугите, предмет на този договор. Клиентът се съгласява посочените данни да бъдат предоставяни от Доставчика на трети лица – администратори или оператори на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни, с цел изготвяне на кредитна оценка и/или събиране на вземания, дължими по този договор.

X. Цени. Условия на заплащане на услугите.

1. Клиентът заплаща ползването на съответната услуга съгласно индивидуалния договор и Тарифата на Доставчика с цените на предоставяните услуги. Тарифата се публикува на уеб сайта на Доставчика (<http://www.netsurf.bg>) минимум 1 ден преди датата на влизането ѝ в сила и се предоставя на разположение на клиентите във всички офиси на Доставчика.

2. Всички такси се заплащат авансово в касите на ДОСТАВЧИКА, по банков път и/или чрез система за електронно заплащане, където е приложимо. При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно заплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ДОСТАВЧИКА и погасява най-старото задължение на КЛИЕНТА.

3. Таксите по предоставените услуги започват да се начисляват от датата на тяхното активиране. Срокът за плащането на таксите е 5 дни след датата на падеж, преди услугата да бъде временно преустановена до получаване на плащане.

4. ДОСТАВЧИКЪТ издава индивидуален документ на КЛИЕНТА (касова бележка, фактура и т.н.) за получено плащане.
 5. Ако съответната услуга не бъде заплатена в срок, достъпът на Клиента до Интернет се прекратява, без това да освобождава Клиента от плащане на дължимите суми до края на срока на договора.
 6. Изменението по тарифите на Доставчика влиза в сила 1 ден след публикуването му на сайта на Доставчика www.netsurf.bg.
 7. Цените на услугите се определят и променят едностранно от Доставчика, съгласно глава тринадесета от Закона за електронните съобщения. Всеки Клиент се задължава да заплаща на Доставчика дължимите суми, съгласно Договора и тарифата (действащия ценоразпис), които могат да включват някоя(и) или всички от изброените цени:
 - 7.1. Месечна цена за абонамент - съгласно тарифата или избрания пакет услуги
Цените на тарифите/пакетите се обявяват в сайта на Нет Сърф.
 - 7.2. Инсталационна цена/ цена за активиране на услугите – съгласно тарифата или избрания пакет услуги ;
 - 7.3. Цена за наем на оборудване;
 - 7.4. Цени за предоставяните допълнителни услуги, съгласно действащия ценоразпис - такси за посещения на място при КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ, свързани с отстраняване на повреди причинени по вина на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ и услуги по желание на Клиента и др. ДОСТАВЧИКЪТ определя следните цени за извършване на услуги по желание или вина на Клиента в ценова листа. За ценовата листа натисни [ТУК](#).
 8. Сумите по т. 7 са дължими от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ, както следва и в следните срокове:
 - 8.1. Сумите по първата месечна абонаментна цена и първият наем за оборудване – се дължат при сключване на Договора.
 - 8.2. Сумата по т.7.1. – се предплаща за следващ месец от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ до края на месечния период, предхождащ периода, за който се дължи.
 - 8.3. Сумата по т.7.3. – при предоставяне на услугата;
 9. Доставчикът има право да предлага намаление на цената или отстъпки при предплащане на повече от една абонаментни такси или при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) и устройство/а или на две или повече услуги. Доставчикът има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база технология, категорията Клиенти, обем на ползване на Услугата, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от Клиента допълващи се услуги и/или крайни устройства, както и на база други обективни критерии.
 10. Неполучаването на фактура не освобождава Клиентът от задължението му за плащане на дължимите суми, когато получаването на фактура е уговорено да се извърши преди осъществяване на плащането.
 11. В случай на частично или цялостно неплащане на дължими суми за предоставените на услуги, Доставчикът може да преустанови или ограничи предоставянето на Услугата, като изключи Клиента от мрежата при неплащане в уговорените срокове. За периода, през който договорът е бил спрян по вина на Клиента, същият дължи заплащане на съответната месечна абонаментна цена.
 12. Всички дължими от Клиента суми се заплащат на Доставчика, съгласно реда, предвиден в Общите условия, чрез ценова листа и в договора. При частично плащане не се счита за погасено оставащото задължение от дължимата сума.
 13. Всички банкови комисионни, такси и разноски във връзка с банковите преводи и други, договорени дистанционни методи на плащане, са за сметка на Клиента.
 14. ДОСТАВЧИКЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. Доставчикът си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги. Доставчикът публикува цените за предоставяне на услугата и предоставя тази информация на Клиентите във всички свои офиси на територията на Република България и на страницата си в Интернет преди влизането им в сила.
 15. Дължимите суми може да се плащат по банков път - по сметка посочена във фактурата.
 16. Клиентът може да добавя допълнителни приемници и платени канали по телефона за неопределен срок, без те да изменят финансовите условия и срока на текущия договор. Клиентът ще заплаща цената на новия допълнителен пакет канали и/или новия допълнителен приемник плюс финансовите условия по текущия договор за услугата.
- Клиентът може да се откаже от използването на допълнителни приемници или пакети с канали включени към услугата за неопределен срок по телефона без неустойка. При прекратяване на използване и плащане на допълнителен приемник е необходимо клиента да върне същия в офис на доставчика.

XI. Промяна на ползваната Услуга

1. Мигриране от един вид Услуга към друг КЛИЕНТИТЕ, които желаят да мигрират от една УСЛУГА към друга или от един пакет към друг, могат да го направят само при условие, че новата услуга и/или пакет е с по-висока тарифа и след като сключат нов договор, при който започва да тече нов срок на договора – 12 (дванадесет) или 24(двадесет и четири) месеца и се съгласяват с настоящите Общи условия. ДОСТАВЧИКА се съгласява да предостави избраната от КЛИЕНТА нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно физически и технически, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на Услугата.

2. Точка 1 е валидна само, когато договорът не е по програма [Свобода](#), на която условията са описани в договора или тук.

3. Всички параметри на Услугата, IP адреси и др., са предмет на промяна.

4. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

В случаите, когато КЛИЕНТА желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на ДОСТАВЧИКА и при техническа възможност за предоставяне на Услугата. В случаите, когато КЛИЕНТЪТ прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати неустойка описана в раздел XII, т. 1.

5. Промяна на срока на Договора

КЛИЕНТЪТ може да промени срока на Договора си с ДОСТАВЧИКА след изтичане на определения първоначален срок в Договора, освен ако промяната е за по-дълъг срок, за което КЛИЕНТЪТ подписва нов Договор за ползване на Услугата за съответния по-дълъг срок.

6. Клиентът може да добавя допълнителни приемници и платени канали по телефона за неопределен срок, без те да изменят финансовите условия и срока на текущия договор. Клиентът ще заплаща цената на новия допълнителен пакет канали и/или новия допълнителен приемник плюс финансовите условия по текущия договор за услугата.

Клиентът може да се откаже от използването на допълнителни приемници или пакети с канали включени към услугата за неопределен срок по телефона без неустойка. При прекратяване на използване и плащане на допълнителен приемник е необходимо клиента да върне същия в офис на доставчика.

XII. Прекратяване на предоставянето на Услугата

1. Клиентът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде до Доставчика писмено предизвестие за прекратяване. Доставчика прекратява предоставянето на Услугата в срок от 30 (тридесет) дни от получаване на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Клиентът прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок, Клиентът заплаща на Доставчика дължимата неустойка при прекратяване на договор преди изтичане на уговорения срок по искане или по вина на Абоната, включително при неплащане на дължими суми, Абонатът дължи на „Нет-Сърф.Нет”ООД неустойка, равна на оставащите до края на срока, но не повече от трикратния им размер, месечни абонаментни /такси/ за услугите на срочен абонамент, за които договорът се прекратява, включително за допълнителни услуги. Размерът на таксата, по която се изчислява неустойката е стойността на последната месечна такса платена поне два последователни месеца. С прекратяване на договора се прекратяват и всички допълнителни споразумения към него. Включително и за допълнителните услуги.

Договорът с неопределен срок може да се прекрати с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие, без заплащане на неустойка.

2. Срокът на ползване на услугата се указва в Договора, като действието му се продължава автоматично за неопределен срок, ако никоя от страните не поиска прекратяването му или в договора не пише друго. Неопределен срок означава автоматично подновяване за едномесечни периоди, докато една от страните не поиска прекратяване на договора.

XIII. Обезщетяване на КЛИЕНТИТЕ при неспазване от страна на ДОСТАВЧИКА на договорените задължения

1. Договорът може да бъде прекратен едностранно по вина на Доставчика, при което същият дължи обезщетение на Клиента в размер на една месечна такса.

2. Отговорността на ДОСТАВЧИКА се реализира при условията и по реда от настоящите Общи условия

XIV. Решаване на спорове

1. Споровете между ДОСТАВЧИКА и КЛИЕНТА се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред компетентния съд.

XV. Изменения и допълнения на Общите условия

2. ДОСТАВЧИКА може да внася промени в Общите условия по предложение на КЛИЕНТИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

3. ДОСТАВЧИКА прави Общите условия публични за КЛИЕНТИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всеки свой офис и на своята интернет страница www.netusrf.bg, на територията на която предоставя услугите, през целия период на осъществяване на дейността и предоставя достъп до тях на КЛИЕНТИТЕ при сключване на договора.

4. Доставчикът уведомява Клиентите за изменения на Общите условия на своята страница www.netsurf.bg. Клиентът получава уведомление за изменение на Общите условия на адреса за кореспонденция или на адреса за получаване на сметки фактури, или чрез кратко съобщение, или електронно писмо на посочения от него телефон или електронна поща, или чрез съобщение на екрана, получено на крайното устройство, използвано за достъп до ТВ услугата от „Нет-Сърф.Нет“ ООД. Клиентът може да промени адреса, телефона или електронната поща.

XV. Приложим закон

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

XVI. Определения

1. **ОБОРУДВАНЕ:** устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената електронна съобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация, /телевизионен приемник или монитор./

XVII. Допълнителни условия

1. В договора страните се идентифицират както следва:
 - 1.1. ДОСТАВЧИК - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ДОСТАВЧИКА, ЕИК и банкова сметка;
 - 1.2. КЛИЕНТ:
 - а) физическо лице - с име и ЕГН/ЛНЧ по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт.
 - б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява.
 - в) юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява.
 - 1.3. В случай че КЛИЕНТА не е уведомил ДОСТАВЧИКА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.
2. За плащането на предоставените услуги по банков път, задължително се попълва в Графата "Основание за плащане" следната информация:
 - а) Клиентски номер на КЛИЕНТА от договора му с ДОСТАВЧИКА.
 - б) Номер на проформа или фактура по която се плаща
 - в) Наименование на КЛИЕНТА



Мениджър търговски отдел