

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ „СКАЙ ФАЙБЪР“ АД И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ШИРОКОЛЕНТОВ ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ ЧРЕЗ ОБЩЕСТВЕНА ЕЛЕКТРОННА СЪОБЩИТЕЛНА ФИКСИРАНА МРЕЖА ЗА ПРЕНОС НА ДАННИ

I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията между „СКАЙ ФАЙБЪР“ АД (наричано по-долу за краткост „СКАЙ ФАЙБЪР“, „Доставчик“ или „Оператор“), дружество регистрирано съобразно законите на Република България и вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК: 204776124, със седалище и адрес на управление: гр. София 1345, ул. „Кукуш“ № 2, ет. 2, офис 215 и потребителите на услуги, свързани с предоставяне на широколентов достъп до Интернет чрез обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа за пренос на данни.

Адрес за кореспонденция и телефон за контакт със СКАЙ ФАЙБЪР:

гр. София 1345, район Илинден, ул. „Кукуш“ № 2, сграда „Сименс“, ет. 2, офис 215

телефон за контакти: 02 491 0089

електронен адрес: office@skyfiber.bg

интернет страница: www.skyfiber.bg

2. По смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази, включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в тази точка значения:

2.1. „Мрежа“ е обществена електронна съобщителна фиксирана мрежа на СКАЙ ФАЙБЪР и/или негови партньори за пренос на данни.

2.2. „Услуга“ е която и да е услуга, предоставяна от СКАЙ ФАЙБЪР чрез Мрежата съгласно настоящите Общи условия.

2.3. „Потребител“ или „Абонат“ е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице с място на стопанска дейност в Република България, търговско представителство, регистрирано в Република България или институция, осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, което е сключило договор за предоставяне на достъп до Мрежата и използване на Услуги посредством нея.

2.4. „Крайно устройство“ е крайно електронно съобщително устройство с оценено съответствие, съгласно действащите нормативни изисквания на Република България, за целите на осигуряване на достъп до и използването на Услугата, в съответствие с условията на индивидуалния договор за услуги.

2.5. „Оборудване“ е устройство от Мрежата предоставено от СКАЙ ФАЙБЪР на Потребителя за доставяне на Услугата.

3. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за СКАЙ ФАЙБЪР и за Потребителите на Услуги. Потребителите се съгласяват и удостоверяват това с подписа си под индивидуалния договор за Услуги.

4. Настоящите Общи условия влизат в сила, съгласно реда определен в Раздел XIV от тези Общи условия и имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на настоящите Общи условия използват предоставена от СКАЙ ФАЙБЪР услуга.

5. Условия, различни от тези, предвидени в настоящите Общи условия, могат да бъдат уговорени в индивидуалните договори за услуги между СКАЙ ФАЙБЪР и Потребителите или в допълнителни писмени споразумения, анекси или приложения към тях, при спазване на действащото законодателство на Република България.

II. ИНДИВИДУАЛНИ ДОГОВОРИ ЗА УСЛУГИ

6. СКАЙ ФАЙБЪР сключва с лицата, желаещи да ползват Услуги, индивидуален писмен договор, наричан по-долу за краткост „Договор за услуги“. Договорът при Общи условия влиза в сила в 7(седем)-дневен срок след сключването му или незабавно, ако Потребителят изрично е заявил писмено желание за това.

7. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи, когато СКАЙ ФАЙБЪР предостави на Потребителя Оборудване, както и в случаите, когато СКАЙ ФАЙБЪР предостави Крайно устройство за ползване на Услугата.

8. Потребителите имат възможност за сключване на Договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години. Потребителите имат възможност да сключат и Договор за услуги със срок от една година.

9. В 7(седем)-дневния срок, определен в чл.6, когато е приложим Потребителят има правото едностранно да се откаже от използване на Услуги, без да дължи неустойки.

Отказът от ползването на Услуги се извършва само и единствено в писмена форма, на адреса посочен за кореспонденция и контакт със СКАЙ ФАЙБЪР.

10. При сключване на Договора за услуги Потребителите се идентифицират, както следва:

10.1. За физически лица

10.1.1. За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България – с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер на документа, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес); или посредством нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че Договорът за услуги се сключват от трето изрично упълномощено лице.

10.1.2. За физически лица, български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – с валиден документ за

самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер на документа, дата и място на издаване на документа, копие от карта за код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката;

10.2. За юридически лица и еднолични търговци:

10.2.1. За лица, които са регистрирани или съответно пререгистрирани в Търговския регистър към Агенция по вписванията, съгласно Закона за търговски регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел.

(ЗТРРЮЛНЦ) – Единен идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (изисква се само ако търговецът е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които по закон имат право да представляват юридическото лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;

10.2.2. За лица, които подлежат на регистрация от компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за пререгистрация по ЗТРРЮЛНЦ (до изтичане на определения в ЗТРРЮЛНЦ срок) или законът не предвижда извършването на пререгистрация – удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 (шест) месеца преди датата на сключване на Договора за услугите; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие на удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (само при наличие на такава регистрация); пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които имат право да представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

10.2.3. Други юридически лица или организации, които нямат статут на юридически лица (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) – с копие на акта, с който са създадени; копие на карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които по закон представляват съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице

10.3. СКАЙ ФАЙБЪР има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените по горе документи, в случай, че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

10.4. При сключване на Договор за услуги с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

10.4.1. Пълномощни от физически лица:

10.4.1.1. Приемат се само изрични нотариално заверени пълномощни или общи нотариално заверени пълномощни от физическите лица, в които фигурира самостоятелно обособен текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни и фактически действия пред СКАЙ ФАЙБЪР или пред други предприятия. Приема се и пълномощно, в което има текст, че упълномощеният има право да представлява и/или сключва договори с всякакви трети лица (физически лица, юридически лица и др.) от името на упълномощаващия.

Пълномощното следва да се представи в оригинал, като копие от него се предоставя на СКАЙ ФАЙБЪР заверено с „Вярно с оригинала“ и подпис от упълномощеното лице. В случай, че се предоставя пълномощно от чужденец, същото следва да е с нотариална заверка и легализиран превод (превод, извършен и легализиран от Дирекция „Консулски отношения“ при Министерство на външните работи) или официален превод (превод, извършен от оторизиран български преводач/преводаческа агенция).

10.4.2. Пълномощни от юридически лица:

10.4.2.1. Нотариално заверени изрични пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред СКАЙ ФАЙБЪР и/или всякакви други трети лица;

10.4.2.2. Специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно правно действие, с дата, подпис от законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-рано от 3 (три) дни преди датата на предоставянето му. Копие на специалното пълномощно се предоставя на СКАЙ ФАЙБЪР, като се заверява с „Вярно с оригинала“ и подпис на упълномощеното лице.

10.4.3. СКАЙ ФАЙБЪР има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените по-горе документи.

11. При сключване на Договор за услуги, СКАЙ ФАЙБЪР има право да изисква и други документи, извън посочените в настоящите Общи условия, от насрещната страна, при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

12. СКАЙ ФАЙБЪР има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име Договори за услуги с лицата, желаещи да станат Потребители на Услуга, както и да събират плащания от Потребители по Договори за услуги от негово име и/или да извършват всякакви други правни и фактически действия, свързани с използването на Услугата, като информира съществуващите и потенциалните Потребители за наличието на такова упълномощаване по подходящ за това начин.

13. СКАЙ ФАЙБЪР има право да отказва 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:

13.1. Не предостави данни, изисквани от СКАЙ ФАЙБЪР и/или не представя изискваните от СКАЙ ФАЙБЪР документи за сключване на Договор за услуги;

- 13.2. Има просрочени задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен със СКАЙ ФАЙБЪР;
- 13.3. Е използвало или е допускало да бъде използвано Оборудване или части от Оборудване или Услугата по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;
- 13.4. Е получило или е направило опит да получи от СКАЙ ФАЙБЪР Услугата или Крайно устройство по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг забранен от закона начин;
- 13.5. При липсата на техническа възможност за предоставяне на Услугата;
- 13.6. При условията на т.61 от настоящите Общи условия.

III. УСЛУГИ

14. СКАЙ ФАЙБЪР предоставя следните Услуги чрез Мрежата:

14.1. Услугата „широколентов достъп до интернет“ („Високоскоростен неограничен достъп до интернет“) се състои в осигуряване на високоскоростен неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в международната част от Мрежата и негарантирана скорост на трафика в българската част от Мрежата. Услугата се предоставя, чрез технологията FTTH (Fiber To the Home)

15. Избраните от Потребителя Услуги и цени се посочват в Договора за услуги и съответните приложения към него.

16. Услугите се предоставят в зависимост от технологичните възможности на Мрежата в различните зони на покритие на Мрежата.

17. Обхватът на Услугите може да се разширява, като СКАЙ ФАЙБЪР своевременно ще информира Потребителите за това на своята интернет страница.

18. СКАЙ ФАЙБЪР може да предлага специални мерки за хора с увреждания след сключване на Договор за услуги под формата на специални отстъпки и тарифи, които се публикуват на интернет страницата на Доставчика.

IV. ЦЕНИ НА УСЛУГИТЕ. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

19. Формиране на цените:

19.1. Първоначална цена за свързване към Мрежата (инсталационна такса) и осигуряване на достъп до Услугата, в случай, че е предвидена в ценоразписа или в Договора за услуги – осигурява достъпа на Потребителя до Услугата и се заплаща еднократно при сключване на Договор за услуги. При прекратяването на Договор за услуги, независимо от основанието за това, инсталационната такса не се възстановява.

19.2. Месечна такса – предплаща се от Потребителите на услугата, ежемесечно, по ценоразписа на съответната Услуга и Договорът за услуги. СКАЙ ФАЙБЪР прилага отстъпки от месечната абонаментна такса, дължима за първия месец (таксуващ

период) на ползване на Услугата, в зависимост от продължителността на ползване на Услугата през него. Размерът на отстъпката се посочва в индивидуалния договор сключен с Потребителя. Услугата през последния месец се ползва в пълен размер.

20. Всички Услуги, предоставяни от СКАЙ ФАЙБЪР, се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по актуалните цени на Доставчика. Потребителите могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяната Услуга за всички приложими тарифи и за предлаганите начини на плащане, от интернет страницата на СКАЙ ФАЙБЪР – www.skyfiber.bg

21. СКАЙ ФАЙБЪР си запазва правото по всяко време да променя едностранно действащите цени и/или тарифни планове, за което публикува предварително, в нормативно предвидения срок, необходимата за това информация на официалната си интернет страница www.skyfiber.bg и уведомява засегнатите потребители съобразно разпоредбите на Общите изисквания при предоставяне на електронно съобщителни услуги на КРС. В случай, че засегнатите потребители не са съгласни с извършеното изменение, те могат да прекратят индивидуалния си договор едностранно без санкции в срок до един месец от влизане в сила на съответните изменения. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато промяната в цените се дължи на акт издаден от Комисията за регулирана съобщенията или друг компетентен орган на изпълнителната или законодателната власт.

22. СКАЙ ФАЙБЪР представя цените на дребно за сведение в Комисия за регулиране на съобщенията в 3-дневен срок преди влизането им сила и ги публикува на интернет страницата си: www.skyfiber.bg

23. СКАЙ ФАЙБЪР има право да предлага намаление на цената или отстъпки, от предоставяните Услуги, по собствена инициатива.

24. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, СКАЙ ФАЙБЪР има право да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите Договори за услуги, сключени с Потребителите.

25. Заплащане на Услугите:

25.1. Начинът на плащане се избира от Потребителя.

25.2. Плащането на услугите може да бъде извършено по банков път, по банкова сметка на СКАЙ ФАЙБЪР, посочена в Договора за услуги. Плащане на услугите може да се осъществява и в брой чрез офис на „EASYPAY” или през електронната система “EPAУ” посредством банкови карти и други платежни средства, одобрение от последната. Всички разходи свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Потребителя

25.3. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на СКАЙ ФАЙБЪР.

25.4. Плащането на Услугите се извършва въз основа на месечна фактура, която се издава на името на Потребителя. При сключване на Договора за услуги СКАЙ ФАЙБЪР уведомява Потребителя за отчетния период, за който ще му бъде издавана фактура.

Неполучаването на фактурата не освобождава Потребителите от задължението им за заплащане на дължимите суми. В случай, че Потребителят ползва и други Услуги (чрез една или няколко Мрежи на СКАЙ ФАЙБЪР) въз основа на отделни договори с Доставчика, последният има право да издава една обща фактура за тези услуги и за услугите, предоставяни въз основа на настоящите Общи условия.

25.5. СКАЙ ФАЙБЪР предоставя на Потребителя не по-малко от 15 (петнадесет)-дневен срок за заплащане на сумата посочена във фактурата след нейното издаване.

Неспазването на срока от страна на Потребителя за заплащане на издадена фактура, дава право на СКАЙ ФАЙБЪР да спре достъпа на Потребителя до Услугите, като това не освобождава Потребителя от задължението за заплащане на надлежно издадените фактури.

25.6. Месечните сметки на Потребителя могат да бъдат оспорени пред СКАЙ ФАЙБЪР в 6 (шест)-месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото българско законодателство.

След постъпване на жалба, СКАЙ ФАЙБЪР разглежда същата в срока определен в т.88 от настоящите Общи условия. В случай на удовлетворяване на жалбата СКАЙ ФАЙБЪР издава документ за корекция на съответната фактура, като разликата между платената от Потребителя сума по фактурата и коригираната сума се връща на Потребителя. Срокът за подаване на жалба от страна на Потребителя не удължава срока за плащане на издадена фактура регламентиран в т.25.5 от настоящите Общи условия.

26. Санкции при неуредени плащания:

26.1. В случай на частично или цялостно неизплащане на указаната във фактурата сума, в срока за плащане, Потребителят дължи лихва в размер на 10% (десет процента) годишно за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от него суми.

26.2. В случай, че неизплащането на дължимите суми продължи и след изтичане на срока за плащане, СКАЙ ФАЙБЪР има право да преустанови достъпа на Потребителя до Услугите или да прекрати Договора за услуги, като това не освобождава Потребителя от заплащането на дължимите суми по издадените фактури, неустойки, обезщетения, такси, направени разноски и др. свързани с Договора за услуги суми.

V. АКТИВИРАНЕ НА УСЛУГАТА

27. СКАЙ ФАЙБЪР извършва необходимите действия за предоставяне на достъп до Мрежата и активира Услугата в срок до 30 (тридесет) дни от датата на влизане в сила на Договора за услуги с Потребителя при наличие на техническа възможност за предоставяне на съответната Услуга и при осигурен достъп от страна на Потребителя до адреса за използване на Услугата.

28. С оглед избягване на всякакво съмнение: осигуряването на достъп до и активирането на Услугата зависи от функциониращо компютърно и комуникационно оборудване при Потребителя, разполагащо с Ethernet интерфейс (мрежова карта), както

и от наличието на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата.

29. Първоначалното свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата се извършва от специализирани технически екипи (наричани за краткост „Технически екипи“), които са оправомощени от СКАЙ ФАЙБЪР да извършват всички дейности, необходими за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата.

30. Извършването на първоначално свързване към Мрежата, осигуряването на достъп до Услугата и предоставянето на Оборудване за ползване на Услугата се удостоверява с протокол, подписан от представител на Техническия екип и Потребителя (или негов представител).

31. В случай, че се установи обективна невъзможност за достъп до Мрежата или достъп до Услугата на адреса, посочен от Потребителя, подписания Договор за услуги се прекратява, като платените предварително от Потребителя суми се възстановяват в срок до 10 (десет) работни дни. Обективната невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата във всички случаи може да бъде удостоверена единствено от Технически екип чрез протокол.

32. Потребителят се задължава, на определената при сключване на Договора за услуги дата и час за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата, да присъства на адреса, посочен в Договора за услуги или да осигури свой представител (пълнолетно дееспособно лице, което да присъства при извършване на първоначалното свързване и осигуряване на достъп до Услугата, и може да укаже мястото на инсталиране на Оборудването, необходимо за използване на Услугата, както и да подпише протокола по т.30 от настоящите Общи условия, от името на Потребителя).

33. СКАЙ ФАЙБЪР, при необходимост, предоставя на Потребителя за срока на действие на Договора за услуги Крайно устройство за достъп до и за ползване на Услугата. СКАЙ ФАЙБЪР поддържа конфигурацията на Крайното устройство и Оборудването, като на Потребителя не се предоставя достъп да конфигурира Оборудването самостоятелно.

34. Предоставеното от СКАЙ ФАЙБЪР на Потребителя Оборудване остава собственост на СКАЙ ФАЙБЪР и подлежи на връщане след прекратяване на Договора за услуги. Потребителят и СКАЙ ФАЙБЪР подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното Оборудване към момента на предаването му за употреба от Потребителя.

VI. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

35. Потребителят има право да ползва Услугата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

36. Потребителят има право да изисква сключване на индивидуален договор за използване на предлаганите от СКАЙ ФАЙБЪР услуги.

37. Потребителят има право да получава Услугите с качество и технически параметри съгласно настоящите Общи Условия.

38. Да получава при поискване в случай на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на Услугите, които не са причинени от тях, документ удостоверяващ прекъсването, издаден и подписан от СКАЙ ФАЙБЪР.

VII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

39. Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

40. Потребителят е длъжен в 7(седем)-дневен срок, считано от датата на настъпване на съответното обстоятелство, да съобщава в писмена форма на СКАЙ ФАЙБЪР за всяка промяна в наименованието, адреса си или други регистрационни и идентификационни данни, както и да предостави съответните доказателства, удостоверяващи промяната.

В случаите, когато Потребителят желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на СКАЙ ФАЙБЪР, като се дължи Първоначална цена за свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата, в случай, че в ценоразписа на СКАЙ ФАЙБЪР или Договора за услуги е предвидена такава.

В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на Услугата, поради промяна на адреса си, същият не се освобождава от задълженията си по настоящите Общи условия и Договора за услуги, свързани с прекратяване ползването на Услуги.

41. Потребителят е длъжен за целите на достъпа до Услугата да използва единствено Оборудване, предоставено от СКАЙ ФАЙБЪР и съгласно неговото предназначение. Ако Потребителят виновно използва Оборудване, което не е предоставено или одобрено от СКАЙ ФАЙБЪР и причинява смущения в действието на Мрежата, той отговаря за щетите, причинени на СКАЙ ФАЙБЪР и/или на трети лица.

В случаите по предходното изречение СКАЙ ФАЙБЪР не носи отговорност за влошеното качество на обслужване, както и за вреди причинени на Потребителя или негово имущество.

42. Потребителят е длъжен да заплаща всички Услуги, свързани с ползването на Мрежата, съгласно настоящите Общи условия и Договора за услуги.

43. Потребителят е длъжен да осигури:

а) Функциониращо компютърно и/или комуникационно оборудване с операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи използването на Услугата.

б) Необходимото съдействие на СКАЙ ФАЙБЪР за активиране на Услугата и за инсталиране на Оборудването, съгласно правилата на т.32 от настоящите Общи условия. В случай, че Услугата не може да бъде активирана поради неизпълнение на някое от посочените задължения на настоящата т.43, Договорът за услуги с Потребителя се прекратява и СКАЙ ФАЙБЪР не дължи връщане на заплатените при сключване на Договора за услуги суми.

44. Потребителят е длъжен да ползва Оборудването и Услугата по начин, който да не причинява смущения във функционирането на Мрежата.

45. Потребителят е длъжен да ползва Услугата по начин, който не нарушава целостта на Мрежата и/или не възпрепятства предоставянето на Услугата от СКАЙ ФАЙБЪР на трети лица, при спазване на изискванията за качество на Услугите.

46. При загуба, кражба, повреда или каквото и да е друго посегателство върху Крайно устройство, предоставено от СКАЙ ФАЙБЪР и/или друга част от Оборудването, независимо от местонахождението си, Потребителят е длъжен незабавно да уведоми СКАЙ ФАЙБЪР. В случай на загуба, кражба или повреда, когато тази повреда се дължи на причини, за които Потребителят отговаря, Потребителят дължи стойността на предоставеното Крайно устройство и/или Оборудване по пазарни цени, съгласно действащия ценоразпис на СКАЙ ФАЙБЪР, като Потребителят не се освобождава от заплащане на приложимите цени на Услугата.

В случай на повреда на Крайно устройство или Оборудване, когато Потребителят не е уведомил СКАЙ ФАЙБЪР за посоченото обстоятелство по реда на настоящата т.46, Потребителят не се освобождава от заплащане на приложимите цени за Услугата, дори когато повредата се дължи на причини, за които Потребителят не отговаря. Ако до 72 (седемдесет и два) часа от устното уведомление Потребителят не е поискал възстановяване на достъпа, СКАЙ ФАЙБЪР прекратява окончателно достъпа до Услугата, като Потребителят не се освобождава от задълженията си по настоящите Общи условия и Договора за услуги.

47. Потребителят е длъжен да не изнася предоставеното му от СКАЙ ФАЙБЪР Крайно устройство от мястото, където е инсталирано от Техническия екип, да не го предоставя за ползване на трети лица, както и да не го използва по начин, който не съответства на настоящите Общи условия.

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

49. Потребителят е длъжен да уведомява СКАЙ ФАЙБЪР в случаите, когато Услугата е неналична или с влошено качество.

50. Потребителят няма право да отстранява сам или да допуска трети лица да отстраняват повреди по Оборудването, предоставено от СКАЙ ФАЙБЪР.

51. Потребителят е длъжен да съхранява и използва предоставеното му Оборудване с грижата на добър стопанин.

52. Потребителят е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в срок до 5 (пет) работни дни при прекратяване на Договора за услуги, като за това се съставя протокол за връщането, в които се посочва състоянието на върнатото Оборудване.

53. В случай, че предоставеното от СКАЙ ФАЙБЪР 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 продажната цена на Оборудването.

54. Потребителят не може да препродава Услугата с цел извличане на печалба за себе си или за трети лица.

55. Потребителят е длъжен да не използва Услугата за неразрешени от Доставчика и действащото законодателство дейности и цели, включително, но не само:

55.1. да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи компютърни вируси, програми за отдалечен достъп („троянски коне“), нежелана поща („spam“) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи;

55.2. да не използва Услугата за изпращане или получаване на материали с обиден, насилствен или заплашителен характер, или такива които нарушават поверителност, лична неприкосновеност, авторски права и други права на СКАЙ ФАЙБЪР или на трети лица, или такива, изпращането и получаването на които нарушава законовия ред на страната или съдържа призови за извършване на насилствени действия;

55.3. да не извършва действия с цел нерегламентирано получаване на потребителско име и парола на друг потребител, както и тяхното използване;

55.4. да не извършва действия с цел проникване или получаване на информация от друг компютър в рамките на Мрежата без съгласието на собственика и ползвателя на този компютър;

55.5. да не предоставя за ползване Оборудването на трети лица и/или да извършва действия на разпореждане с Оборудването;

56. Потребителят се задължава да известява СКАЙ ФАЙБЪР при промяна на Крайно устройство.

57. Потребителят е длъжен при необходимост и при наличието на достатъчно основание и съмнения от страна на Доставчика за наличие на нарушение по настоящия раздел VII, да осигурява достъп на представители на Доставчика до компютъра и до останалата част от Оборудването за осъществяване на проверки относно спазването на задълженията му по настоящите Общи условия и Договора за услуги.

VIII. ПРАВА НА СКАЙ ФАЙБЪР

58. СКАЙ ФАЙБЪР има право да получава в срок всички дължими от Потребителя суми за използването на Услугата и предоставените други услуги.

59. За целите на изграждането или поддържането на Мрежата СКАЙ ФАЙБЪР има право временно, за възможно най-кратък срок, да преустановява достъпа на Потребителя до Услугата.

60. СКАЙ ФАЙБЪР има право самостоятелно и/или чрез друго лице/лица да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на Потребителите за ползване на Услугата, с оглед преценка събираемостта на вземанията. Допълнителна информация за обработката на данни, при изготвяне на кредитната оценка се съдържа в Политиката за поверителност и защита на лични данни на СКАЙ ФАЙБЪР.

61. В зависимост от кредитната оценка по предходната точка, СКАЙ ФАЙБЪР има право:

61.1. да откаже достъпа до Услугата;

61.2. предостави достъп до Услугата след внасяне на определена от СКАЙ ФАЙБЪР гаранционна сума;

62. СКАЙ ФАЙБЪР може да информира Потребителите по подходящ начин при нарушаване на някоя от разпоредбите на Общите условия, както и в случаите по т.16 и т.69 от настоящите Общи условия.

63. СКАЙ ФАЙБЪР 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, СКАЙ ФАЙБЪР има право да прекрати Договора за услуги. Предплатените от Потребителите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване.

64. При забава на Потребител, свързана със заплащане на дължимата цена, СКАЙ ФАЙБЪР има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно с лихва в размер на 10% (десет процента) годишно за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от Потребителя суми.

65. СКАЙ ФАЙБЪР има право да прави промени в технологията на предоставяне на Услугата и да променя обхвата на предоставяните Услуги.

66. СКАЙ ФАЙБЪР или оправомощени лица имат право на достъп, след отправяне на искане до Потребителя по подходящ начин, до помещенията на Потребителя, в които се използва Услугата, за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на Услугата. В случай, че Потребителят не осигури необходимия достъп след отправяне на искане от страна на СКАЙ ФАЙБЪР. Доставчикът не носи отговорност за неналичието на Услугата или влошеното ѝ качество.

IX. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СКАЙ ФАЙБЪР

67. СКАЙ ФАЙБЪР е длъжен да осигурява качествена Услуга, включително информационни Услуги (справки) 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) 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 Общи условия.

68. СКАЙ ФАЙБЪР осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от СКАЙ ФАЙБЪР в най-краткия практически възможен срок, след осигуряване на достъп от Потребителя до адреса на ползване на Услугата.

69. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на Услугата при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Мрежата, СКАЙ ФАЙБЪР и/или информационните системи е длъжен да информира

предварително Потребителите в засегнатия район включително и за срокове на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по начин, който е максимално достъпен. Информиранието на Потребителите се извършва чрез интернет страницата на Доставчика www.skyfiber.bg.

70. В случай на прекъсване на обслужването от Мрежата за повече от 72 (седемдесет и два) часа поради аварийни ремонти или липса на достъп до Интернет от Мрежата, по причини които СКАЙ ФАЙБЪР отговаря, СКАЙ ФАЙБЪР се задължава да намали 1/30 месечната цена за всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.

71. СКАЙ ФАЙБЪР е длъжен да осигури поддръжка на предоставеното на Потребителя Оборудване и Крайно устройство, 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 предоставяне на достъп до оборудването.

72. В случай, че повредите в устройствата по смисъла на т.71 от настоящите Общи условия не могат да бъдат отстранени, СКАЙ ФАЙБЪР ще подмени повредените устройства с резервни в най-краткия възможен срок от момента на предоставяне на достъп до оборудването.

73. СКАЙ ФАЙБЪР осигурява безплатно отстраняване на повреди по предоставени на Потребителя Крайни устройства за периода на подписан Договора за услуги. СКАЙ ФАЙБЪР 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 повредата се дължи на причини, за които Потребителят отговаря.

74. СКАЙ ФАЙБЪР се задължава да уведомява Потребителите не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

Х. ОТГОВОРНОСТИ

75. СКАЙ ФАЙБЪР и Потребителите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

76. СКАЙ ФАЙБЪР не носи отговорност:

76.1. прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл.30б, ал.2 от Търговския закон;

76.2. претенции на трети лица във връзка със съдържанието, до което се предоставя достъп чрез Услугата, както и за претенции на трети лица срещу Потребителя във връзка или по повод ползваната Услуга;

76.3. вреди причинени от инсталирани Крайни устройства или Оборудване от Потребител, които не са предоставени от СКАЙ ФАЙБЪР;

76.4. повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след Крайното устройство на Потребителя;

76.5. вреди и повреди, причинени от осъществяване първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата от самия Потребител, както и вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата или отстраняване на повреди в Оборудването, извършени в нарушения на настоящите Общи условия.

77. Потребителят отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат на включване на Крайни устройства, които не са предоставени или одобрени от СКАЙ ФАЙБЪР.

78. Потребителят отговаря за причинените вреди на СКАЙ ФАЙБЪР, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения Договор за услуги и за пропуснати ползи по реда на Закона за задълженията и договорите. Потребителят отговаря и за кражба или загуба на предоставено от СКАЙ ФАЙБЪР Крайно устройство, както и в случаите на повреда, дължаща се на причини, за които Потребителят отговаря.

79. Потребителят отговаря и за всички допълнителни (извънредни) разходи, свързани със събирането на дължимите от него суми, чрез упълномощени трети лица, както и разходи, направени при посещение на Технически екип, в случаите, когато се установи, че Потребителят е извършил действия в нарушение на настоящите Общи условия, включително в случаите на отстраняване на повреди в предоставено от Доставчика Крайно или друго Оборудване в противоречие с разпоредбите на Общите условия.

80. СКАЙ ФАЙБЪР отговаря за причинените на Потребителя вреди, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията си по Общите условия, сключения Договор за услуги и за пропуснати ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

81. СКАЙ ФАЙБЪР не носи отговорност за съдържанието и информация, до които Потребителят получава достъп чрез Услугата, както и за временно или постоянно прекъсване, или за промени в такова съдържание или информация.

82. При всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на Услугата за достъп до Интернет относно скоростта или други параметри за качество на Услугата и показателите, договорени от СКАЙ ФАЙБЪР, установено чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, може да се приеме, че е налице несъответствие на показателите.

XI. ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИТЕ И СПИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО МРЕЖАТА

83. 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 преобразува в безсрочен.

84. Действието на Договора за услуги в рамките на първоначалния му срок може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя в следните случаи:

84.1. с 1(едно)-месечно писмено предизвестие до СКАЙ ФАЙБЪР, 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 за предизвестие, Потребителят върне съответното Крайно устройство на СКАЙ ФАЙБЪР или ако с подаване на предизвестие за прекратяване Потребителят е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.

84.2. без предизвестие, при неспазване на времето за първоначално предоставяне на Услугата, посочено в т.27 от настоящите Общи условия или Договора за услуги поради причини, за които СКАЙ ФАЙБЪР отговаря;

85. СКАЙ ФАЙБЪР има право по своя преценка едностранно да прекрати Договора за услуги или временно да спре достъпа до Мрежата в следните случаи:

85.1. При неплащане на дължими суми след изтичане на срока за плащане;

85.2. При невнасяне на изисквана, съгласно настоящите Общи условия, гаранционна сума.

85.3. Когато Потребителят използва технически средства за ползването на Услугата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допускал да бъдат използвани Оборудването или Мрежата или Услугата за незаконни или неразрешени от настоящите Общи условия и Договора за услуги цели.

85.4. Когато Потребителят е получил или е направил опит да получи от СКАЙ ФАЙБЪР, или използва Услугата и Оборудване чрез незаконни средства.

85.5. При системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на Потребителя, въпреки изричното му уведомяване от страна на СКАЙ ФАЙБЪР. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на настоящите Общи условия или на Договора за услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

85.6. Когато са налице достатъчно сведения да се счита, че Потребителят използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на СКАЙ ФАЙБЪР.

85.7. При нарушение на т.42 и т.43 от настоящите Общи условия;

85.8. При увреждане на предоставеното на Потребителя Оборудване;

85.9. При нарушение на т.55 от настоящите Общи условия;

85.10. В случаите по т.63 от настоящите Общи условия;

85.11. При условията на т.31 и т.32 от настоящите Общи условия;

85.12. В останалите случаи, посочени в настоящите Общи условия.

86. СКАЙ ФАЙБЪР има право едностранно да прекрати с 1 (едно)-месечно писмено предизвестие Договора за услуги при прекратяване на предоставяне на цялата Услуга или на част от Услугите, включени в обхвата ѝ в съответствие с търговската политика на дружеството.

87. СКАЙ ФАЙБЪР има право да спре достъпа до Услугата, след предварително уведомяване на Потребителя в подходящ срок и при проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба или сигнал срещу Потребителя за извършени неправомерни действия. Достъпът до Услугата се спира до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

XII. ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И МОЛБИ

88. Адресираните до СКАЙ ФАЙБЪР предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от СКАЙ ФАЙБЪР не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата. Потребителите могат да подават своите жалби, молби или възражения, адресирани както до адреса на Скай Файбър, така също и на електронната поща посочени в т.1 от настоящите Общи Условия.

89. След подаване на жалба пред СКАЙ ФАЙБЪР, свързана с оспорване на дължими суми по фактурата, СКАЙ ФАЙБЪР разглежда жалбата в срока по т.88 от настоящите Общи условия и в случай, че жалбата бъде удовлетворена, Доставчикът издава документ за корекция на съответната фактура. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на Потребителя.

90. При спазване на действащите правила за защита на лични данни СКАЙ ФАЙБЪР поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

XIII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

91. СКАЙ ФАЙБЪР обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за сигурност и защита на личните данни на „Скай Файбър“ АД, публикувана на интернет страницата на дружеството, на адрес: www.skyfiber.bg.

XIV. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

92. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на СКАЙ ФАЙБЪР или друг, предвиден в българското законодателство ред.

93. Общите условия, както и техните изменения и допълнения влизат в сила в 30 (тридесет)-дневен срок от датата на публикуването им на интернет страницата на СКАЙ ФАЙБЪР, на адрес: www.skyfiber.bg.

94. Промените в Общите условия имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ Договор за услуги със СКАЙ ФАЙБЪР.

94.1. В срок до един месец от влизане в сила на изменение на настоящите Общи условия, направено по инициатива на СКАЙ ФАЙБЪР, всеки Потребител с действащ Договор за услуги, който не е съгласен с Общите условия, има право да поиска

прекратяване на договора си без да дължи неустойки за това, като попълни писмено предизвестие и го подаде пред СКАЙ ФАЙБЪР. 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.

94.2. Разпоредбите на горната т.94.1 не се прилагат, когато промените в Общите условия не засягат Услугата използвана от Потребителя.

XV. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

95. Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия могат да се решават по реда за разглеждане на предложения, жалби и молби, описан в приложимите за съответната Услуга Общи условия, по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото българско законодателство (включително пред компетентния регулаторен орган) или пред компетентния съд. Съдействието на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения може да бъде поискано след като спорът е отнесен за решаване от СКАЙ ФАЙБЪР и е налице решение – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел.02/9330 589, интернет страница www.kzp.bg; e-mail: adr.els@kzp.bg.

XVI. ЗАМЕСТВАНЕ НА СТРАНА

96. Без предварително писмено съгласие на другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или част от своите права и задължения по настоящите Общи условия или Договора за услуги. Прехвърлянето на права към свързано лице на СКАЙ ФАЙБЪР по смисъла на закона, не изисква съгласие на другата страна.

XVII. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

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