

## **„Джи Ди Ен-Галакси Диджитъл Нетуорк”ООД**

мобилен номер: +359887331111; e-mail: office@gdn.bg;

адрес за контакт: град Сандански, пл. „България” № 2

### **ОБЩИ УСЛОВИЯ**

#### **на „Джи Ди Ен-Галакси Диджитъл Нетуорк”ООД**

#### **за взаимоотношенията с крайните потребители на електронно съобщителна услуга „Достъп до Интернет“**

Настоящите Общи условия за предоставяне на електронно съобщителни услуги са изготвени от “Джи Ди Ен-Галакси Диджитъл Нетуорк” ООД (GDN), със седалище и адрес на управление: гр. Сандански, пл. „България” No 2, ЕИК 205343325. Договорът при Общи условия на GDN с ПОТРЕБИТЕЛЯ за предоставяне на електронно съобщителна услуга (наричан по- долу за краткост „Договор”) включва:

√ Тези Общи Условия за предоставяне на електронно съобщителна услуга „достъп до Интернет“, публикувани на интернет страницата на GDN – [www.gdn.bg](http://www.gdn.bg) (наричана по- долу за краткост „Услугата“);

√ Заявление за сключване на договор при общи условия („Заявлението“) за ползване на Услугата;

- Настоящите Общи условия, част от Заявлението за предоставяне на Услугата, уреждат условията, при които ПОТРЕБИТЕЛИТЕ сключват Договор с GDN за предоставянето на достъп до Интернет, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга, като Общите Условия, ведно със Заявлението на ПОТРЕБИТЕЛЯ, уреждат изцяло договорните отношения между ОПЕРАТОРА И ПОТРЕБИТЕЛЯ и по съществото си представляват Договор при Общи условия за предоставяне на Услугата.

- Измененията на настоящите Общи условия се обявяват и влизат в сила при спазване на изискванията на Закона за електронните съобщения.

- При подписване на договор за Услугата, ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ екземпляр от ОУ, с които ПОТРЕБИТЕЛЯТ да се запознае преди да подпише договора.

- ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ и по своя инициатива при въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.

- Изменение на Общите условия се публикува на интернет страницата [www.gdn.bg](http://www.gdn.bg) . Измененията в Общите условия влизат в сила по реда, предвиден в ЗЕС.

- В срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които не са съгласни с Общите условия или измененията, имат право да поискат прекратяване на индивидуален договор с изпратено писмено заявление до ОПЕРАТОРА. В този случай, прекратяването на договора е без санкции за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Посоченото правило не се прилага, когато промените произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, както и в случаите, в които измененията не засягат услуги, ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

- ОПЕРАТОРЪТ уведомява крайните ПОТРЕБИТЕЛИ за изменения на Общите условия в срок не по- кратък от един месец преди влизането им в сила, като публикува изменението на интернет страницата на дружеството и изпраща имейли на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

Услугата представява Достъп до интернет чрез кабелен модем по стандарт DOCSIS, PON и/или по безжичен път по Wi-Fi стандарт. Скоростта на услугата достъп до Интернет не е гарантирана.

Параметрите на Услугата/услугите и техните цени са описани в съответните Заявления за предоставяне на Услугата.

## **ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Услугата „широколенов 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. Максималните (рекламирани) достижими скорости според избрания пакет с предварително дефинирани параметри. Обичайните скорости на услугата достъп до интернет, според тарифния план, са 95% от предварително дефинираните параметри на тарифния план.

**Рекламирана скорост** – скоростта, която ОПЕРАТОРА използва в търговските си комуникации, включително рекламата и маркетинг, във връзка с промотирането на офертите на услугите по достъп до интернет. Рекламираната скорост не надвишава максималната скорост определена в договора.

**Максимална скорост** – максимална е скоростта, която всеки ПОТРЕБИТЕЛ може да очаква да получи за определен период от време, в съответствие с посочената в договора такава.

**Обичайно налична скорост** – скоростта, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да очаква да получи през по-голяма част от времето.

**Минимална скорост** – най-ниската скорост, която ОПЕРАТОРЪТ се задължава да доставя до ПОТРЕБИТЕЛЯ.

**Временно отклонение от качеството на услугата** – отклонение от качеството на услугите в рамките на до 1 ден в един отчетен период.

**Краткотрайно отклонение от качеството на услугата** – отклонение от качеството в период не по-дълъг от 3 последователни дни в рамките на 1 отчетен период

**Значително и непрекъснато отклонение от качеството на услугата** – отклонение, което продължава до 2 последователни седмици в рамките на един отчетен период

**Редовно повтарящо се отклонение от качеството на услугата** – повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период.

### 1. Заявяване и инсталиране на Услугата:

#### 1.1. Заявяване

ПОТРЕБИТЕЛЯТ подписва Заявление по образец на GDN, в което се определят вида и срока на Услугата, избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯТ, и други специфични условия за предоставяне на Услугата.

Заявлението за ползване на Услугата се попълва и подписва от оторизиран служител на ОПЕРАТОРА или оторизиран партньор на GDN и се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Заявлението се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ и се подписва от него или упълномощено от него лице на място в офис на GDN, където се заявява Услугата, или при доставка на оборудването и инсталиране на Услугата, когато тя е заявена по телефон.

#### 1.2. Срок за инсталиране

GDN ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на ПОТРЕБИТЕЛЯ до 3(три) календарни дни от влизане в сила на Договора, като:

А) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, срокът за инсталиране на Услугата започва да тече от момента, в който изтече 7 дневния срок от датата на подписване на Заявлението за ползване на Услугата (т.3.1. от настоящите ОУ).

Б) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването на заявлението,

сроктът за инсталиране на Услугата започва да тече от датата на подписване на Заявлението за ползване на Услугата (т.3.1.1. от настоящите ОУ).

В) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ упражни правото си да прекрати Договора за ползване на Услугата в 7 дневния срок от подписването му съгласно т.3.1.1 от настоящите Общи условия, задължението на ОПЕРАТОРА да инсталира Услугата се погасява незабавно.

Г) За инсталиране на Услугата ОПЕРАТОРЪТ ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от ПОТРЕБИТЕЛЯТ.

Специалистът конфигурира само предварително заявената, чрез подписаното заявление Услуга/и.

С цел предоставяне на Услугата/ите ПОТРЕБИТЕЛЯТ осигурява подходящи условия и дава съгласието си да се ползват общи части и инфраструктурни съоръжения на сградата или имота, с цел полагане на кабели, елементи, абонатни отклонения и табла, както и свободен достъп до тях на технически лица за проверка на функционирането им и отстраняване на повреди. ПОТРЕБИТЕЛЯТ урежда спорните въпроси със съсобствениците на идеални части от сградата или имота сам и за своя сметка.

При инженерното инсталиране на Услугата, специалистът се задължава да не уврежда помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и движимите вещи, намиращи се в тях.

Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на ПОТРЕБИТЕЛЯ как работи инсталираната Услуга.

В случай че при инсталиране на услугата се констатира, че достъпът до нея е невъзможен, това се отразява в констативен протокол, като договорът между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се счита за прекратен. В този случай заплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси не се връщат, а остават като неустойка за ОПЕРАТОРА.

## 2. Предварителни задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ:

### 2.1. Предоставяне на информация

Преди подписването на Заявлението за ползване на Услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя на ОПЕРАТОРА достоверна информация, документ за самоличност, а за юридически лица и документ удостоверяващ актуалния правен статус и представителна власт на дружеството, както и други необходими документи. С попълване на Заявлението и свързаните с него документи, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на инсталационни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявения адрес за предоставянето ѝ.

### 2.2. Лични данни

Личните данни, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя, както и личните данни, които ОПЕРАТОРЪТ изготвя и генерира в процеса на предоставяне на Услугата/ите, се обработват и съхраняват от страна на GDN в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на GDN, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в GDN, която е публикувана на интернет страницата на GDN – [www.gdn.bg](http://www.gdn.bg) и е налична в търговските обект на ОПЕРАТОРА („Политика за поверителност“).

Копие на документ за самоличност на ПОТРЕБИТЕЛЯ или упълномощено от него лице не се прави от страна на ОПЕРАТОРА, и такова не се събира и съхранява при него.

2.3. Констативен протокол за предоставяне на Услугата и техническото оборудване

А) ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да бъде на разположение или при невъзможност, следва да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата, на адреса, където ще бъде инсталирана, както и Заявлението за ползване на Услугата, в случаите, когато Услугата е заявена по телефон. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не осигури достъп или изрично не упълномощи лице в писмена форма, което да приеме оборудването и да подпише констативния протокол, представителят на GDN предава оборудването на лицето, което е осигурило достъп, като записва трите му имена и данните от личната карта в констативния протокол.

Б) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

В) Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на специалист на ОПЕРАТОРА за инсталиране на Услугата в уговореното за това време, Договорът се прекратява без предоставяне на допълнителен срок за изпълнение и ОПЕРАТОРЪТ се освобождава от задълженията по него.

Г) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ или упълномощено от него лице откаже да подпише констативния протокол след инсталиране на оборудването и активиране на Услугата, независимо че не са на лице обективни причини за това, то ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати разходи за екипа, извършващ инсталацията, съгласно стандартната ценова листа за инсталиране на Услугата.

#### 2.4. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от GDN, позволява достъп до интернет на крайни ПОТРЕБИТЕЛИ. Скоростта на услугата достъп до Интернет не е гарантирана.

√ ПОТРЕБИТЕЛЯТ – физическо лице няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставеното оборудване от ОПЕРАТОРА на трети лица, извън кръга на членовете на неговото домакинство.

### 3. Срок на Договора и влизане в сила

3.1. Договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ за предоставяне на Услугата влиза в сила 7 (седем) календарни дни от датата на подписване на Заявлението за ползване на Услугата, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично не е заявил писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно. В случай, че Договорът не е влязъл в сила незабавно след подписването му, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да го прекрати едностранно в седемдневния срок, без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на GDN, в който Договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на GDN.

3.2. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже да влезне в договорно отношение за ползване на Услугата с ПОТРЕБИТЕЛ, който не е заявил писмено изрично си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай че съгласно условията на този договор ОПЕРАТОРЪТ предоставя крайно устройство.

3.3. Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол съгласно т.2.3. от настоящите Общи условия.

3.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е съгласен да използва и заплаща Услугата, в зависимост от избраната със Заявлението за ползване на Услугата опция, безсрочен договор, договор за 12 (дванадесет) или 24 (двадесет и четири) месеца, считано от датата на подписване на Констативния протокол по т. 2.3.

3.5. Срочен договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Абонатът има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.

3.6. ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си за изтичането на срока на индивидуалните им Договори за ползване на Услугата най-късно 1 месец преди това.

#### 4. Необходимо техническо оборудване

4.1. Изисквания за инсталиране на Услугата - за да използва Услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да осигури посочените по-долу изисквания. От ПОТРЕБИТЕЛЯТ зависи изпълнението на изискванията за срока на инсталиране на Услугата с оглед осигуряването на надеждното ѝ функциониране.

4.2. Оборудване (крайно устройство и други елементи), което се предоставя от ОПЕРАТОРА безплатно или срещу заплащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Друго, съгласно индивидуалния договор.

Предоставеното от ОПЕРАТОРА оборудване срещу заплащане (закупуване), остава собственост на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

За предоставеното от ОПЕРАТОРА безплатно оборудване се изготвя и подписва Конститутивен протокол. Предоставеното за срока на Договора оборудване остава собственост на ОПЕРАТОРА. Конфигурацията на оборудването за приемането и ползването на Услугата се осъществява и поддържа от GDN, като на ПОТРЕБИТЕЛЯ не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване.

При прекратяване на Договора, безплатно предоставеното оборудване остава собственост на ОПЕРАТОРА. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да върне пълния пакет оборудване, той дължи неустойка в размер на стойността му, съгласно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заяви включване на допълнителен телевизор, съгласно действащите условия на ОПЕРАТОРА към датата на заявяване.

4.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица, с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите и одобрени от ОПЕРАТОРА.

#### 5. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

##### 5.1. Промяна в предоставените данни

ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да информира ОПЕРАТОРА за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) календарни дни от настъпване на промяната.

##### 5.2. Предоставено от ОПЕРАТОРА оборудване (крайно устройство)

А) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да пази предоставеното от ОПЕРАТОРА оборудване от механични повреди и кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. ОПЕРАТОРЪТ не е отговорна за щети, нанесени на имуществото на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/ или на трети лица от същото оборудване.

Б) В случай на кражба или при повреда, причинена от ПОТРЕБИТЕЛЯТ, ОПЕРАТОРЪТ предоставя друго оборудване, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ е отговорен пред ОПЕРАТОРА за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. В този случай, ОПЕРАТОРЪТ ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи допълнителна инсталационна цена за инсталиране на новото оборудване.

Изключение са случаите, в които кражбата е установена с акт от съответните български власти и ОПЕРАТОРА е уведомена за това в рамките на 7 (седем) дни след горепосочения акт.

В) Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на оборудването, собственост на ОПЕРАТОРА, причинени с умисъл или небрежност от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, последният остава отговорен за тези вреди.

ОПЕРАТОРЪТ се задължава да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в работни дни и в работно време, възникнали при предоставяне на Услугата, в срок до 48 (четирдесет и осем) часа. Сроктът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не осигури достъп, за да бъде отстранена повредата, срокът от 48 (четирдесет и осем часа) не се счита за нарушен от страна на ОПЕРАТОРА.

### 5.3. Временно спиране на предоставянето на Услугата.

ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

А) Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти;

Б) Повреда или смущения в мрежата за разпространяване до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

В) При заменяне или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от ОПЕРАТОРА, от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

Г) При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила, до отпадането им;

Д) Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други ПОТРЕБИТЕЛИ на ОПЕРАТОРА или им причинява вреди;

Е) Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане (падежа);

Ж) Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.4 от тези Общи условия.

### 6. Система за отчитане на сметките за Услугата.

6.1. Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на Констативния протокол по т. 2.3., което предполага, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

Отчитането на сметки за допълнителни услуги, заявени по-късно в офис на ОПЕРАТОРА или по телефон, започва от датата на активиране на Услугата/ите или от деня на заявяването им.

6.2. Цените, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи са:

А) Инсталационна цена;

Б) Месечен абонамент за използване на Услугата;

В) Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни приемници.

Когато е дължима инсталационна цена, тя ще бъде заплатена с първата месечна сметка.

6.3. Цена за оборудване

Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае оборудването да остане негова собственост, той заплаща съответната цена за него по действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА към момента на сключване на Договора.

6.4. Месечен абонамент

А) Плащането на инсталационната такса и сумата за първия месечен абонамент се извършва в момента на подписването на Договора. В случаите, в които първият месец на ползване на услугата е непълен, цената на абонамента се изчислява и заплаща пропорционално на времето, оставащо до края на месеца.

С плащането на първата си месечна сметка за Услугата ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща:

- инсталационна цена (ако има такава съгласно Договора);
- частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата на започване на отчитане на сметките до края на отчетния период, през който се активира Услугата;

Б) Втора месечна сметка

Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата и цена за допълнителни услуги.

6.6. Плащане на Услугата

А) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати всички дължими суми в срок. Ако не е посочено друго, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща абонаментната такса

авансното за следващия месец в касите на ОПЕРАТОРА, най-късно до 25 число на текущия месец;

Б) Плащането на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната дължимата сума. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

В) ОПЕРАТОРЪТ може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на Услугата/ите, за което предварително уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в разумен срок.

Г) ОПЕРАТОРЪТ публикува актуална информация за цени на предлаганите услуги, всички действащи тарифни планове, такси за поддръжка, ценови листи на предоставяно оборудване, начини на плащане (разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане – ако има такива разлики) в интернет страницата си: [www.gdn.bg](http://www.gdn.bg).

#### 6.7. Неплащане

В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е платил за Услугата след определената за плащане дата, ОПЕРАТОРЪТ има право да спре предоставянето на Услугата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, без да го уведомява за това. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на Услугата/ите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

6.8. Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година (но не по-рано от три месеца от датата на влизане в сила на договора по отношение на Услугата/ите в него), ОПЕРАТОРЪТ има право да индексира цените на Услугата/ите, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. Индексираната месечна цена е основа за извършване на индексация през следващата година. Информация за индексираната цена се включва в първият първичен счетоводен документ/първата месечна фактура на ПОТРЕБИТЕЛЯ след индексирането.

При индексиране на цената и когато тя е по-висока от тази, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ е заплащал преди индексацията, той има право да прекрати договора незабавно, без да дължи неустойки. С приемане на Общите условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящия член.

6.9. Начините за заплащане на цената за услугата са публикувани на интернет страницата на ОПЕРАТОРА и се предоставят с всяка издадена месечна сметка.

#### 7. Промяна на ползваната Услуга

##### 7.1. Мигриране от един вид Пакет към друг.

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, ПОТРЕБИТЕЛ, който желае да мигрира от един пакет към друг, може да го направи само веднъж в рамките на един отчетен период, като ОПЕРАТОРЪТ се съгласява да предостави избраната от ПОТРЕБИТЕЛЯ нов вид Услуга, в случаите когато това е възможно, както и когато липсват ограничения по действащ договор за ползване на Услугата. При мигриране от един към друг вид интернет Услуга, според случая и съгласно действащата ценова листа, на ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да бъде поискана допълнителна еднократна цена.

##### 7.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата.

В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на ОПЕРАТОРА и при наличие на техническа възможност за предоставяне на услугата на новия адрес, като се дължи допълнителна цена за инсталиране. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения, включително дължими неустойки (ако се начисляват

такива), във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на ПОТРЕБИТЕЛЯ с ОПЕРАТОРА.

### 7.3. Промяна на срока на Договора.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да промени срока на Договора си за ползване на Услугата след изтичане на определения първоначален срок в Договора, за което ПОТРЕБИТЕЛЯТ подписва Допълнително споразумение за ползване на Услугата за съответния нов срок.

## 8. Прекратяване на предоставянето на Услугата

8.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви пред ОПЕРАТОРА с писмено предизвестие един месец предварително желанието си за прекратяване и върне в срок предоставеното за ползване за срока на Договора оборудване, като се отчита нормалното му похабяване. ОПЕРАТОРЪТ прекратява предоставянето на Услугата след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. При прекратяване на Договора или при изключване поради неплащане, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен в срока определен в Заявлението, да върне на ОПЕРАТОРА предоставеното оборудване в пълен комплект и в състоянието, в което го е приел, като се отчита нормалното му похабяване. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не върне оборудването, не го възстанови в пълен комплект и във всички случаи на виновна повреда или унищожаване на крайното устройство от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, същият дължи неустойка за цялото оборудване или за невъзстановените компоненти по цени, съгласно действащия ценоразпис. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати Договора преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договора (при условията, предвидени в т.3.4 от Общите условия), ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на ОПЕРАТОРА сумата, определена по реда на т.8.4.

8.2. Връщане на оборудването ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне оборудването на лице, оторизирано от ОПЕРАТОРА да го приеме. Двете страни подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното оборудване към момента на подписването му.

### 8.3. Отговорност за неизпълнение

А) За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по Общите условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

Б) ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за:

- Липса на умения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯТ да използва Услугата;
- Претенции от трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ при и по повод ползване на Услугата;
- Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на оборудването, предоставено му от ОПЕРАТОРА;
- Повреди по мрежата за пренос на Услугата, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи, при които прекъсването на достъпа до интернет се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на ОПЕРАТОРА;
- ОПЕРАТОРЪТ не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за съдържанието на телевизионните програми, пренасяни чрез Услугата.

В) При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.2, за което ОПЕРАТОРЪТ е изцяло отговорен, месечният абонамент, дължим от ПОТРЕБИТЕЛЯ за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част от абонамента, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни.



Г) Разпоредбата на т.В от чл.8, ал.8.3 е приложима, само ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е изпълнил своето задължение и уведомил ОПЕРАТОРА, съгласно чл.5, ал.5.2, т.В, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице основанията по чл.8, ал.8.3., т.В

#### 8.4. Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛЯ

Ако Договорът за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди изтичането на избрания със Заявлението срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ (физическо лице) дължи на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на месечните абонаменти за Услугата/ите на срочен абонамент, за която/ито Договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок, но не повече от трикратния им размер. Ако Договорът за Услугата/ите бъде прекратен по инициатива или по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди изтичането на избрания със Заявлението срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ (юридическо лице) дължи на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които Договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок. В допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване ПОТРЕБИТЕЛЯТ (физическо или юридическо лице) дължи на ОПЕРАТОРА и възстановяване на част от стойността на отстъпките от абонаментните планове, съответстваща на оставащия срок на Договора.

8.5. Изключеният ПОТРЕБИТЕЛ няма да дължи на ОПЕРАТОРА заплащане на оставащите месечни абонаментни такси до изтичането на минималния срок на срочен Договор в случаите по чл.8, ал.8 т.А, т.Б, т.В, т.Г, т.З и т.И от настоящите ОУ.

8.6. Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания със Заявлението срок на ползване е допустимо само при следните обстоятелства:

А) При взаимно съгласие на двете страни;

Б) При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, които трайно пречат за предоставяне на Услугата/ите;

В) В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;

Г) При смърт или поставяне под запрещение на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

Д) Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

Е) Едностранно, без предизвестие от страна на ОПЕРАТОРА при забавяне на плащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ с повече от 10 (десет) дни от определения срок за плащане;

Ж) Едностранно, без предизвестие от страна на ОПЕРАТОРА, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

З) Едностранно, от страна на ОПЕРАТОРА, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. ОПЕРАТОРЪТ ще уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;

И) Едностранно, от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай на системно неизпълнение на задължението на ОПЕРАТОРА да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т.5.3. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата;

Й) В случай, че предоставеното оборудване е било откраднато и има акт на компетентните власти, и ПОТРЕБИТЕЛЯТ не желае да продължи ползването на Услугата, в който случай съответните клаузи от настоящите Общи условия са приложими.

## 9. Гарантиране на достъп до отворен интернет

9.1. ОПЕРАТОРЪТ третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

9.2. Дейността на ОПЕРАТОРЪТ е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

9.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на Услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености и други.

9.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на Услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ допълнителни Услуги. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на предоставяните Услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ или особености на неговото конкретно местоположение.

9.5. ОПЕРАТОРЪТ изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или Услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания ОПЕРАТОРЪТ извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

9.6. ОПЕРАТОРЪТ третира еднакво целия трафик при предоставянето на Услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, ОПЕРАТОРЪТ може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на Услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

9.7. ОПЕРАТОРЪТ няма да предприема мерки за управление на трафика, които да блокират, забавят, променят, ограничават, упражняват намеса, влошават качеството или да дискриминират специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях, с изключение на следните случаи:

- с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;
- с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните Услуги;
- за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата.

Мерките по управление на трафика ще бъдат прилагани когато това е необходимо и докато трае необходимостта. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съобразно приложимото законодателство.

9.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с националното законодателство и правото на ЕС.

9.9. ОПЕРАТОРЪТ има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за начина, по който могат да се отразят върху Услугите за достъп до интернет.

9.10. При спор относно качеството на Услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на Услугата, породено от независещи от него обстоятелства.

## 10. Общи положения

10.1. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугата въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

10.2. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на договорните отношения, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие - от съответния държавен съд при условията на ГПК.

10.3. Дейността на “Джи Ди Ен-Галакси Диджитъл Нейуорк“ ООД попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg).

Ако спор, отнесен към „Джи Ди Ен-Галакси Диджитъл Нейуорк“ ООД, не е разрешен, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да потърси съдействие от помирителната комисия. Основанията, на които Секторната помирителна комисия може да откаже да разгледа спор съгласно изключенията по чл.181г, ал.5 от Закона за защита на потребителите, предвидени в Правилника за дейността на общите и секторни помирителни комисии:

А) спорът не е от компетентността на комисията;

Б) потребителят не се е опитал да разреши спора директно с търговеца;

В) изтекли са 3 години от възникване на спора;

Г) бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително откритата процедура по медиация или от органите на досъдебното производство.

10.4. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание:

Заявление за ползване на Услугата/ите, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване и инсталиране на съответната Услуга, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата/ите, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

10.5. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка.

10.6. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

10.7. Всякакви въпроси от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ относно предоставянето на Услугата/ите, цени и условията на плащане, тарифни планове, технически проблеми, промяна на адреса за предоставяне на съответната Услуга, прекратяване на правоотношенията, поддръжка и др. могат да се отправят на следните контакти: телефон +359 882 888 388, e-mail: [office@gdn.bg](mailto:office@gdn.bg), електронна форма, предоставена на адрес: <http://www.gdn.bg/contact-us.html>, както и във всеки офис на ОПЕРАТОРА.

Управителят: .....