

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Настоящите Общи условия (ОУ) за предоставяне на услугата „достъп до интернет“ на крайни потребители (Услугата) са изготвени от „УЛТРАНЕТ“ ООД и уреждат взаимоотношенията между „УЛТРАНЕТ“ ООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 101668224, със седалище и адрес на управление: гр. Благоевград, ул. „Славянска“ №67, телефон за контакт 073/83 22 71, e-mail: [ultranet@abv.bg](mailto:ultranet@abv.bg), наричано по-долу УЛТРАНЕТ/ОПЕРАТОР и потребителите на Услугата, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛ/И, по повод условията и реда за осъществяване на електронни съобщения чрез обществената електронна съобщителна мрежа (МРЕЖАТА).

### ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Услугата „ширококолов 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 УЛТРАНЕТ използва в търговските си комуникации, включително реклама 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 УЛТРАНЕТ 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) Договорът на УЛТРАНЕТ с ПОТРЕБИТЕЛЯ за предоставяне на Услугата „достъп до интернет“ (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата „достъп до интернет, публикувани на уеб страница: [www.ultranet.biz](http://www.ultranet.biz) ;

- Договор за ползване на Услугата „достъп до интернет“.

(2) Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата „достъп до интернет“ („Услугата“), уреждат условията, при които ПОТРЕБИТЕЛИТЕ сключват Договор с УЛТРАНЕТ за предоставянето на достъп до интернет, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга.

(3) Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между УЛТРАНЕТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ и стават задължителни за крайния ПОТРЕБИТЕЛ от датата на влизане в сила на индивидуалния договор.

(4) При подписване на договор за Услугата УЛТРАНЕТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ екземпляр от ОУ, с които ПОТРЕБИТЕЛЯТ да се запознае преди да подпише договора.

(5) УЛТРАНЕТ 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.

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

(7) 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 писмено заявление до УЛТРАНЕТ, подадено в търговския център на 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.

(8) УЛТРАНЕТ 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.

(9) Договорът за ползване на услугата се подписва от служител на УЛТРАНЕТ и се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(10) Параметрите на услугите и техните цени са описани в индивидуалния договор, неразделна част от настоящите Общи условия.

### **Член 1. Заявяване и инсталиране на услугата**

1.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ или негов упълномощен представител подписва Договор по образец на УЛТРАНЕТ, в което се определят вид и срок на Услугата, избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯ и други специфични условия за предоставяне на Услугата.

Договорът за ползване на Услугата се попълва и подписва от служител на УЛТРАНЕТ и се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

#### 1.2. Срок за инсталиране

1.2.1. УЛТРАНЕТ ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на ПОТРЕБИТЕЛЯ в най-кратък срок. Срокът за инсталиране на Услугата е до 5(пет) работни дни от датата на влизане в сила на Договора за ползване на Услугата.

1.2.3. В случаите, когато е необходимо допълнително изграждане на мрежата, срокът се договоря в зависимост от нужното техническо време за това.

1.2.4. В случай, че Услугата не бъде активирана в срок, договорът се прекратява, без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна.

#### 1.3. Инсталиране на Услугата

УЛТРАНЕТ ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса на инсталация посочен в Договора. Потребителят е длъжен да съгласува с етажната

собственост право за извършване на инсталационни дейности и достъп на техническото лице до поставеното от УЛТРАНЕТ оборудване и адреса, на който трябва да се инсталира услугата. Специалистът извършва прокарване на кабелна връзка от оборудването на УЛТРАНЕТ до заявения от ПОТРЕБИТЕЛЯ адрес.

Специалистът конфигурира предварително заявения брой и вид услуги на персонален компютър и/или на устройство за безжичен достъп, и извършва само такива мрежови настройки, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер и са необходими за доставка на Услугата. При инженерното инсталиране на Услугата специалистът се задължава да не уврежда помещенията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на ПОТРЕБИТЕЛЯ как работи инсталираната Услуга.

## **Член 2. Предварителни процедури**

### **2.1. Предоставяне на информация и сключване на Договор.**

ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя на УЛТРАНЕТ достоверна информация и необходимите документи преди подписването на Договор за ползване на Услугата. Документите включват, без да се ограничават до: удостоверение за актуално състояние, документ за регистрация по БУЛСТАТ (ако е приложимо) и/или регистрацията по ДДС, пълномощно в случаите, когато Договорът не се подписва от представляващия юридическото лице и документ за самоличност, удостоверяващ самоличността на лицето, подписващо договора. Копие от документа за самоличност не се прави от страна на УЛТРАНЕТ и такова копие не се задържа и съхранява при ОПЕРАТОРА.

С попълването на Договора и свързаните с него документи, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за запознат с необходимостта да осигури достъп за извършване на монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявения за предоставянето ѝ адрес.

### **2.2. Лични данни**

2.2.1. С приемане на настоящите Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и Общ регламент за защита на личните данни. С приемане на тези Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран, че УЛТРАНЕТ може да събира и обработва лични данни на законово основание, както и да предоставя тези лични данни на трети лица, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетата Политика за поверителност, публикувана на сайта на УЛТРАНЕТ. Лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се разкриват на трети лица, с оглед на предоставяне на Услугата, включително за целите на фактуриране и/или събиране на задължения. ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя личните си данни доброволно и на законова основание (ЗЕС), като дава информирано съгласие, УЛТРАНЕТ да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в съответствие с Политиката за поверителност.

2.2.2. Предоставянето на лични данни на трети лица се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от нейното предоставяне.

### **2.3. Монтаж на оборудване и инсталиране на Услугата.**

2.3.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да бъде на разположение или при невъзможност - следва да осигури лице, което да присъства по време на инсталиране на Услугата.

2.3.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да подпише всички необходими документи, които се изискват за предоставяне на Услугата.

2.3.3. Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на специалист на УЛТРАНЕТ за инсталиране на Услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, Договорът не поражда действие и УЛТРАНЕТ се освобождава от задълженията по него.

2.4. Ограничения при ползването на Услугата.

Услугата, предоставяна от УЛТРАНЕТ, позволява достъп на крайни ПОТРЕБИТЕЛИ. Предоставянето ѝ или препродажба по търговски начин на трети лица се договоря отделно с писмено споразумение или нов Договор между страните.

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

3.1. Договорът за ползване на Услугата влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е заявил изрично писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно.

3.1.1. УЛТРАНЕТ има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на Услугата с ПОТРЕБИТЕЛ, който не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай че съгласно условията на Договора УЛТРАНЕТ предоставя крайно устройство.

3.1.2. В определения 7-дневен срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право едностранно да прекрати Договора, без да дължи неустойки, като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в търговския обект на УЛТРАНЕТ. Предходното не е приложимо в случаите, когато УЛТРАНЕТ е предоставил за ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ крайни устройства.

3.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи заплащане на Услугата от датата на инсталиране по т. 2.3.1.

3.3. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на избрания срок, същият се счита продължен за неопределен период от време, докато една от страните не уведоми другата с тридесет дневно писмено предизвестие за намерението си да прекрати ползването на Услугата.

3.4. Договорът може да бъде продължен с нов срок, само при наличието на изрично писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

3.5. УЛТРАНЕТ се задължава да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за изтичането на минималния срок на индивидуалния Договор в срок най-малко 30 календарни дни преди изтичане на първоначалния срок.

### **Член 4. Необходимо техническо оборудване**

За да се използва Услугата, не се изискват специфични допълнителни устройства. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е закупил допълнително устройство за безжичен достъп и желае да му се конфигурират техническите настройки от инсталатора на Услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да осигури електрическо захранване на устройството.

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

5.1. Промяна в предоставените данни

ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да информира УЛТРАНЕТ за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 5 (пет) календарни дни от настъпване на промяната.

5.2. Неизправности при предоставяне на Услугата.

УЛТРАНЕТ се задължава да отстранява, в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в работно време всякакви неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услуга с необходимото качество, в срок до 2 (два) работни дни от осигуряването от

ПОТРЕБИТЕЛЯ на достъп на специалист на УЛТРАНЕТ за установяване на неизправността.

5.3. Временно спиране на предоставянето на Услугата

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

5.3.1. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти;

5.3.2. Повреда или смущения в мрежата–до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа–до възстановяване на захранването;

5.3.3. При заменяне или отстраняване на повреди в клиентското оборудването;

5.3.4. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила, до отпадането им;

5.3.5. Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други ПОТРЕБИТЕЛИ на УЛТРАНЕТ или им причинява вреди;

5.3.6. Когато Интернет услугата не е достъпна от мрежата на УЛТРАНЕТ, до осигуряване на такъв достъп;

5.3.7. Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ забавя плащането на Услугата повече от 6 (шест) дни след определената крайна дата на плащане (падежа);

5.3.8. Когато потребителят предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т.2.4. от тези Общи условия.

#### **Член 6. Гарантиране на достъп до отворен интернет**

6.1. УЛТРАНЕТ третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

6.2. Дейността на УЛТРАНЕТ 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.

6.3. 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.

6.4. 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. УЛТРАНЕТ 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.

6.5. УЛТРАНЕТ 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 УЛТРАНЕТ извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

6.6. УЛТРАНЕТ 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, УЛТРАНЕТ 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.

6.7. УЛТРАНЕТ 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.

6.8. 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.

6.9. УЛТРАНЕТ 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.

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

## **Член 7. Система за отчитане на сметките на Услугата**

7.1. Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на инсталация по т. 2.3.1. първи отчетен период е този, който завършва в последния ден на календарния месец, в който е инсталирана Услугата. Следващите отчетни периоди съвпадат с календарния месец и започват на 1-во число и завършват на последно число от месеца.

7.2. Цените, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи са:

7.2.1 Месечен абонамент за използване на Услугата;

7.2.1.1 Частта от месечния абонамент за предоставената Услуга за дните от датата за начало на отчитане на сметките до края на месеца, през който се активира Услугата.

7.2.1.2 Втората и следващите месечни сметки ще включват пълен месечен абонамент за Услугата.

7.2.2 Месечна цена за използване на допълнителни услуги, в случаи, че са извършвани такива.

7.3. Плащане на Услугата.

7.3.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати всички дължими суми в срок до 6 (шест) дни от датата на издаване на сметката/фактурата.

7.3.2. Плащането на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в касата на УЛТРАНЕТ или след заверяването с тази сума на банковата сметка на УЛТРАНЕТ. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

7.3.3. УЛТРАНЕТ ще издаде сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ за изискуемото плащане на 1-во число на всеки календарен месец. Неполучаването на сметката не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението да заплати дължимите суми.

#### 7.4 Неплащане

В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е платил за Услугата в 6 (шест) дневен срок след определената за плащане дата, УЛТРАНЕТ ще спре да предоставя Услугата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, без да го уведомява за това.

#### 7.5. Промяна на цените

7.5.1. Цените, посочени в Договора, могат да бъдат променяни едностранно от УЛТРАНЕТ при следните условия:

7.5.1.1. УЛТРАНЕТ ще уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ като публикува промяната на цените на Уеб страницата си в срок от 1 (един) месец, преди влизането им в сила и уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез имейл;

7.5.1.2. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на Услугата преди новите цени да влязат в сила;

7.5.1.3. Ако в горепосочения срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпрати предизвестие до УЛТРАНЕТ, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока посочен в т.7.5.1.1.

### **Член 8. Промяна на ползваната услуга**

#### 8.1. Промяна от един вид Услуга към друг

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, ПОТРЕБИТЕЛИ, които желаят да преминат от един пакет към друг, могат да го направят само веднъж в рамките на един отчетен период, като УЛТРАНЕТ се съгласява да предостави избраната от ПОТРЕБИТЕЛЯ нов вид услуга в случаите, когато това е технически възможно.

При преминаване от един вид услуга към друг, според случая и съгласно действащата ценова листа, от ПОТРЕБИТЕЛЯ може да бъде поискана допълнителна еднократна цена.

#### 8.2. 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 УЛТРАНЕТ. В случай, че УЛТРАНЕТ няма техническа възможност да направи инсталация на новия адрес, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да прекрати Договора си, като заплати неустойка в размер на 3 месечни такси и възстанови всички направени отстъпки, които са му дадени за сключване на срочен договор.

#### 8.3. Промяна на срока на Договора

ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да промени срока на Договора си с УЛТРАНЕТ след изтичане на определения първоначален минимален срок за ползване на Услугата. Договорът с ПОТРЕБИТЕЛЯ може да бъде продължен с нов минимален срок само с изричното писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

#### 8.4. Заместване на страна по Договора

Без предварително писмено съгласие за това от другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или дори само отделни свои права и задължения по

договора за ползване на Услугата. Прехвърлянето на всички или отделни права и задължения по този Договор в рамките на предприятие, към което УЛТРАНЕТ принадлежи, или на организация-правоприемник по силата на сливане, вливане, разделяне или други бизнес комбинации, не изисква съгласието на другата страна.

#### **Член 9. Прекратяване на предоставянето на Услугата**

9.1. Предизвестие за прекратяване на Договора и предоставянето на Услугата.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да иска прекратяване на Договора и на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като подаде в УЛТРАНЕТ 3-дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът . В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на УЛТРАНЕТ сумата определена по реда на т.9.5.

9.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати Договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет Услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от УЛТРАНЕТ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да прекрати Договора като изпрати писмено предизвестие до УЛТРАНЕТ, в което да посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че УЛТРАНЕТ не е изпълнило задължението си в подходящия срок, Договорът ще бъде прекратен.

#### 9.3. Връщане на оборудването

Всички допълнителни устройства/оборудване за ползване на Услугата, които са закупени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, след прекратяване на договора остават негова собственост.

#### 9.4. Отговорност за неизпълнение

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

9.4.2. УЛТРАНЕТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за:

а. Липса на умения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да използва Услугата;

б. Претенции от трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ при и по повод ползване на Услугата;

в. Щети и други вредоносни резултати, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на Потребителя на хардуера и софтуера на УЛТРАНЕТ;

г. Повреди по мрежата за пренос на интернет Услугата, които правят технически невъзможно предоставянето ѝ, както и за всички други случаи, при които прекъсването на достъпа до Интернет се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на УЛТРАНЕТ;

д. УЛТРАНЕТ не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата.

9.4.3. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата или поради настъпване на обстоятелствата по т. 5.3.6, продължили повече от срока за отстраняване по т. 5.2, за което УЛТРАНЕТ е изцяло отговорно, 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.

9.4.4. В случай на редовно повтаряща се невъзможност за достигане на минималната и/или значително и непрекъснато отклонение от качеството на услугата и/или редовно повтарящо се отклонение, 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.

9.4.5. Разпоредбите на т. 9.4.3 и т. 9.4.4 са приложими, само ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е уведомил УЛТРАНЕТ, че не е бил в състояние да ползва Услугата и са налице съответните основания.

#### 9.5. Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛЯ

Ако Договорът за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди изтичането на избрания с Договора срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на УЛТРАНЕТ неустойка в размер на 3 месечни абонаментни такси за услугите на срочен абонамент, за които Договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок. При тази хипотеза, ПОТРЕБИТЕЛЯТ възстановява сумата на всички отстъпки, които са му дадени за сключване на срочен договор.

#### 9.6. Изключения

ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма да дължи на УЛТРАНЕТ заплащане на оставащите месечни вноски до изтичането на минималния срок на Договора в случаите по т.9.7.1; 9.7.2; 9.7.3; 9.7.4; 9.7.7;

9.7. Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания в Договор срок на ползване.

Прекратяване на Услугата преди изтичане на избрания в Договор срок на ползване ще се разреши само при следните обстоятелства:

9.7.1. При взаимно съгласие на двете страни;

9.7.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон;

9.7.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите на която и да и да било отстраните, от всяка от страните с писмено уведомление;

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

9.7.5. Едностранно от УЛТРАНЕТ при забавяне на плащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

9.7.6. Едностранно, с писмено уведомление от страна на УЛТРАНЕТ, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. УЛТРАНЕТ ще уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на Договора, като посочи причината за липса на техническа възможност;

9.7.7. Едностранно от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай на системно неизпълнение на задължението на УЛТРАНЕТ да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 5.2. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от три пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

9.7.8. В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния Договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право едностранно да прекрати договора си с УЛТРАНЕТ, без да дължи неустойки по него, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно;

Заявление за прекратяване на договора на ПОТРЕБИТЕЛЯ по настоящата точка се подава лично от ПОТРЕБИТЕЛЯТ или от надлежно упълномощен негов представител в търговския обект на УЛТРАНЕТ.

**Член 10. Предложения, жалби и молби**

Всеки ПОТРЕБИТЕЛ може да отправя предложения, жалби и/или молби до УЛТРАНЕТ.

10.1. Всички предложения, жалби и/или молби трябва да бъдат предоставени в търговски офис на УЛТРАНЕТ или да бъдат изпратени по пощата.

10.2. Адресираните до УЛТРАНЕТ предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от УЛТРАНЕТ не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

10.3. След подаване на жалба до УЛТРАНЕТ, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, УЛТРАНЕТ разглежда жалбата в срока по т.10.2. и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

10.4. При спазване на действащите правила за защита на лични данни УЛТРАНЕТ поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 6 (шест) месеца.

**Член 11. Общи положения**

11.1. Спорове между УЛТРАНЕТ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по Договора и по настоящите Общи условия могат да се решават по реда за разглеждане на предложения, жалби и молби, описани в настоящите ОУ; по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото 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 страните не са успели да уредят спора сами помежду си.

Адрес на Секторна помирителна комисия:

гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 589, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg).

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