

Общи условия

за взаимоотношенията между „ПАН ТЕЛЕКОМ“ ЕООД и потребителите на електронни съобщителни услуги

1. Общи положения

- 1.1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията между „ПАН ТЕЛЕКОМ“ ЕООД, със седалище и адрес на управление - гр. Ихтиман, ул. „Княз Борис-1“ 5, бл.1, вх.Б, партер, наричано за краткост по-долу ПАН ТЕЛЕКОМ и абонатите / потребителите на услуги, предоставяни чрез електронната съобщителна мрежа на предприятието, наричана по-долу Мрежата.
- 1.2. „Клиент“ е всяко физическо лице, което е изявило желание да ползва далекосъобщителни услуги, предоставяни чрез мрежата на ПАН ТЕЛЕКОМ от свое име или от името на юридическо лице / едноличен търговец.
- 1.3. „Абонат“ или „Потребител на услуги“ по смисъла на настоящите Общи условия е всяко дееспособно физическо и юридическо лице, сключило договор с ПАН ТЕЛЕКОМ за осигуряване на достъп до Мрежата и предоставяне на електронни съобщителни услуги от ПАН ТЕЛЕКОМ.
- 1.4. Настоящите Общи условия са задължителни за ПАН ТЕЛЕКОМ и абонатите / потребителите на Мрежата.
- 1.5. Абонатите / Потребителите се считат уведомени за Общите условия от датата на публикуването им.
- 1.6. Абонатите удостоверяват съгласието си с Общите условия с подписването на индивидуален договор. Със сключването на договора абонатите приемат съдържанието на Общи условия, доколкото друго не е уговорено между страните и доколкото това не противоречи на Закона за електронните съобщения (ЗЕС).
- 1.7. Настоящите Общи условия са неразделна част от индивидуалните договори, сключени между ПАН ТЕЛЕКОМ и абонатите.

2. Индивидуален Договор

- 2.1. ПАН ТЕЛЕКОМ сключва индивидуален писмен Договор с всеки клиент, желаещ да ползва услуга/и от ПАН ТЕЛЕКОМ. Срокът на всеки договор е указан в самия договор и може да варира от 1 до 24 месеца. След изтичане на срока, договора преминава в безсрочен, като всички услуги абонирани чрез него стават предплатени.
 - 2.1.1. Срокът на договора започва да тече от датата на подписване на констативен протокол за извършена инсталация или от датата на сключване на договора с клиента, в случай, че за съответната услуга не се налага инсталация.
- 2.2. При сключването на договор клиента се идентифицира като предоставя:
 - 2.2.1. за физически лица - валиден документ за самоличност когато клиентът е български гражданин, а когато е чуждестранен гражданин, продължително пребиваващ в Република България – с документ, с вписан настоящ адрес на територията на Република България;
 - 2.2.2. за юридически лица (ЮЛ) и еднолични търговци (ЕТ):
 - Справка/разпечатка от Търговския Регистър при Агенцията по Вписванията за актуално състояние на търговеца.
 - Валиден документ за самоличност;
 - Пълномощно от което да е видно, че лицето има правомощията да сключи договор от името на ЮЛ/ЕТ. (Когато лицето не е Управител / Представяващ)
- 2.3. Абонатът се съгласява ПАН ТЕЛЕКОМ да събира по реда на тези Общи условия, предоставя и обработва, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, лични данни, включително и ЕГН, с оглед на предоставяне на услугата и/или предоставяне на оборудване за ползване на услугата..
- 2.4. При сключване на индивидуалния договор, ПАН ТЕЛЕКОМ може да изисква и други документи при спазване на разпоредбите на действащото законодателство и тези Общи условия.
- 2.5. Абонатът няма право да прехвърля правата и задълженията, произтичащи от договора за услуга, на трети лица без изрично писмено съгласие на ПАН ТЕЛЕКОМ.
- 2.6. В случай, че абонатът предостави за ползване от друго лице-потребител на мрежата, регистрирани на негово име услуги, по сключен индивидуален договор с ПАН ТЕЛЕКОМ, абонатът остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора.
- 2.7. ПАН ТЕЛЕКОМ има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуги с лицата, желаещи да станат абонати на мрежата, както и да събират плащания от абонатите по договорите за услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните абонати по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

3. Услуги, предоставяни от ПАН ТЕЛЕКОМ

- 3.1. ПАН ТЕЛЕКОМ предоставя услугите на своите абонати и потребители 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, съобразно технологичните възможности на Мрежата и отстранява повредите, пречещи на нормалното предоставяне на услугите в срокове от 1 час до 2 дни, след отпадане на причините.
- 3.2. Абонатите/ Потребителите могат да получат и ползват услуги, включени в цената на услугите, както и допълнителни услуги.
 - 3.2.1. Абонатите/ Потребителите могат да ползват само устройства, с оценено съответствие, съгласно действащото законодателство.
 - 3.2.2. ПАН ТЕЛЕКОМ продава или отдава за ползване устройства на абонатите след подписан индивидуален договор и констативен протокол към него за предоставяне на техническото оборудване (извършване на инсталация). Абонатът носи цялата отговорност в случай на кражба или повреда на устройствата.
 - 3.2.3. В случай, че не са закупени, предоставените за ползване устройства, са собственост на ПАН ТЕЛЕКОМ. Абонатът подписва с ПАН ТЕЛЕКОМ приемо-предавателен протокол, описващ вида, модела и номера на оборудването. Абонатът следва да върне предоставеното му оборудване при прекратяване на договорните отношения с ПАН ТЕЛЕКОМ.
- 3.3. ПАН ТЕЛЕКОМ предоставя на своите абонати/потребители една или няколко от изброените по-долу услуги. Конкретният избор на пакета от услуги се определя от всеки абонат при подписването на индивидуалния договор.
 - 3.3.1. „Телевизия“;
 - 3.3.2. „Интернет“;
 - 3.3.3. „Свързаност“;
 - 3.3.4. „Телефон“;
 - 3.3.5. Други далекосъобщителни услуги, съобразно технологичните възможности на Мрежата и търговската политика на ПАН ТЕЛЕКОМ.
- 3.4. Услугите „Телевизия“, „Интернет“ и „Телефон“ могат да се комбинират по-меду си в пакети. Някои от пакетите могат да се предлагат без инсталация на принципа „Включи и ползвай“/”Plug and play“.

3.5. Абонатът, желаещ да ползва услугата „Интернет“ на ПАН ТЕЛЕКОМ, избира и посочва потребителско име (username) и парола при сключване на договор с ПАН ТЕЛЕКОМ. Избраното от абоната / потребителя потребителско име не може да се дублира с вече заето. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност дали то засяга право на име, търговско наименование, запазена марка или друга интелектуална собственост.

3.6. Услугите, предоставени от ПАН ТЕЛЕКОМ са предназначени за крайни потребители. Услугите не са предназначени за препродажба или за предоставяне на други услуги, базирани на услугите на ПАН ТЕЛЕКОМ, без изричното писмено съгласие на ПАН ТЕЛЕКОМ.

3.7. ПАН ТЕЛЕКОМ активира услугите до 24 часа от датата на подписване на констативен протокол за извършена инсталация или от датата на сключване на договора с клиента, в случай, че за съответната услуга не се налага инсталация.

3.8. В случай на проблем при инсталиране на пакета „Включи и ползвай“/“Plug and play” абонатът може в рамките на седемдневен срок от получаване в ПАН ТЕЛЕКОМ на подписаната от абоната заявка до ПАН ТЕЛЕКОМ да се обърне към отдел „Обслужване на клиенти“ на ПАН ТЕЛЕКОМ. В случай, че и след допълнителните инструкции инсталацията на пакета не е успешна, абонатът има право да заяви инсталация от специалист на ПАН ТЕЛЕКОМ. Абонатът подписва допълнителен протокол за инсталиране на услугата и отчитането на плащането започва от датата на която е подписан протокола.

3.9. В случай, че абонатът не уведоми ПАН ТЕЛЕКОМ за неуспешната инсталация в установения седемдневен срок, ПАН ТЕЛЕКОМ си запазва правото да започне отчитането на услугите и да изиска заплащане на дължимите суми в установените за това срокове.

3.10. Обхватът на услугите, предоставяни от ПАН ТЕЛЕКОМ посредством Мрежата може да се разширява, като ПАН ТЕЛЕКОМ своевременно ще уведомява абонатите/потребителите си за това по подходящ начин на интернет страницата си.

3.11. В случай, че съобразно индивидуалния договор, абоната ползва тестов период на услуга/и, срока посочен в договора се удължава със срока на тестовия период, като за срока на удължаване важат всички норми на договора и настоящите общи условия, както ако такова удължаване не е извършено.

3.12. При доставка на телевизионни програми от ПАН ТЕЛЕКОМ, към договора се прилага списък с наименованията на телевизионните програми, включени в ценовия пакет.

4. Права на Абоната / Потребителя

4.1. Абонатът / Потребителят има право да заявява и да ползва услугите на Мрежата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и индивидуалния договор.

4.2. Абонатът има право да променя абонаментния си план, да ползва допълнителни услуги и/или да се откаже от някои услуги, предлагани от ПАН ТЕЛЕКОМ. Абонатът, подписал срочен договор, може да промени използвания пакет, като подпише нов договор за същия срок или в случай, че избере по-висок абонаментен план, да ползва услугата с новия абонаментен план за оставащият срок по договора на цените за съответния пакет.

4.3. Абонатът има право да подава жалби, молби и предложения и да получава писмени отговори по тях в срок не по-късно от един месец от получаването им от ПАН ТЕЛЕКОМ.

4.4. Абонатът има право да адресира жалби до Комисията за защита на потребителите, отнасящи се до услугите на ПАН ТЕЛЕКОМ, за неспазване на условията на Общите условия от страна на ПАН ТЕЛЕКОМ.

4.5. Абонатът / Потребителят има право да сигнализира ПАН ТЕЛЕКОМ за констатирани проблеми, свързани с ползването на услугите. В случай на продължително отпадане на услуга или влошаване качеството ѝ за период превишаващ сроковете за отстраняването на проблема, Абонатът има право на обезщетение (компенсация), отговарящо на периода през който не е имал възможност да ползва (качествено) услугата.

4.6. При отпадане на телевизионна програма от списъка по т.3.12, потребителят има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие.

4.7. При изменение на общите условия по инициатива на предприятието, Абонатът / Потребителят има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането им в сила. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от абоната.

5. Задължения на Абоната / Потребителя

5.1. Абонатът се задължава да спазва разпоредбите на Общите условия на ПАН ТЕЛЕКОМ, индивидуалния договор, както и на всички допълнителни споразумения между него и ПАН ТЕЛЕКОМ.

5.2. Абонатът се задължава да заплаща в определените от ПАН ТЕЛЕКОМ срокове дължимите суми за предоставените услуги в съответствие с Общите условия, договора и Ценовата листа на ПАН ТЕЛЕКОМ.

5.3. Абонатът се задължава да заплаща в определените от ПАН ТЕЛЕКОМ срокове дължими суми и в случай, че е прекратено предоставянето на услугите поради виновно неспазване на Общите условия от страна на абоната. ПАН ТЕЛЕКОМ може да вземе решение за възстановяване ползването на услугите, като уведомява Абоната за това.

5.4. Абонатът/потребителят е длъжен да ползва услугите по начин, който не нарушава целостта на мрежата и/или не възпрепятства предоставянето на услуги от ПАН ТЕЛЕКОМ на трети лица, при спазване на изискванията за качество на услугите.

5.5. Абонатът / Потребителят се задължава да използва крайните устройства само в съответствие с тяхното предназначение и указанията на производителя.

5.6. Абонатът / Потребителят се задължава да не извършва каквито и да е промени в крайните устройства и да не включва към тях приспособления, за които няма разрешение от ПАН ТЕЛЕКОМ.

5.7. Абонатът се задължава да не преотдава на трети лица устройствата, които са му предоставени за ползване от ПАН ТЕЛЕКОМ.

5.8. Абонатът се задължава да уведоми своевременно ПАН ТЕЛЕКОМ за настъпили изменения в наименованието, адреса или други регистрационни данни, посочени в индивидуалния договор, така че, вследствие тези промени ПАН ТЕЛЕКОМ да не претърпи вреди.

5.9. Абонатът / Потребителят се задължава да ползва услугите на ПАН ТЕЛЕКОМ съобразно действащото в страната законодателство. При неправомерно ползване на услугите абонатът / потребителят носи отговорност за всички вреди, които са пряка и непосредствена последица от неправомерно ползване. Неправомерното ползване включва извършване на следните неизчерпателно посочени действия:

5.9.1. Услугата се ползва по начин, който пречи на нормалната работа на други абонати / потребители или причинява тяхното увреждане

5.9.2. Услугата не се ползва в съответствие на действащото законодателство и приложимите международни актове

5.9.2.1. Разпространение на нелицензиран софтуер;

5.9.2.2. Осъществяване на неразрешен достъп до системи и ресурси в Интернет пространството

5.9.2.3. Застрашаване на националната сигурност;

5.9.2.4. Призоваване към промяна на конституционния установения ред;

5.9.2.5. Призоваване към извършване на престъпления, насилие над личността и разпалване на вражда;

5.10. В случай на неправомерно използване на услугите от страна на абоната, ПАН ТЕЛЕКОМ има право да прекрати договора, като всички задължения на абоната стават незабавно изискуеми.

5.11. Абонатът / Потребителят се задължава при загуба или кражба на предоставеното от ПАН ТЕЛЕКОМ устройство, независимо от местонахождението си, незабавно да уведоми устно ПАН ТЕЛЕКОМ на посочен номер за работа с клиенти, за да бъде временно ограничен достъпът до Мрежата. В случай, че абонатът не е уведомил ПАН ТЕЛЕКОМ за посочените обстоятелства, абонатът дължи цената на всички ползвани услуги, след загубата или кражбата.

5.12. При похабяване, загуба или кражба на устройство, предоставено му за ползване от ПАН ТЕЛЕКОМ, абонатът трябва:

5.12.1. Да предостави акт от компетентните власти, удостоверяващ събитията.

- 5.12.2. Във всички останали случаи, да заплати на ПАН ТЕЛЕКОМ стойността на устройството по действащата ценова листа.
- 5.13. Абонатът трябва да върне предоставеното му за ползване оборудване, собственост на ПАН ТЕЛЕКОМ, след прекратяване на индивидуалния договор, в състоянието, в което го е получил, при отчитане на нормалното износване.

6. Права на ПАН ТЕЛЕКОМ

- 6.1. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да получава в срок всички дължими от Абоната суми за ползването на предоставените от ПАН ТЕЛЕКОМ услуги.
- 6.2. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да дава указания и инструкции на абоната / потребителя за правилното използване на оборудването.
- 6.3. ПАН ТЕЛЕКОМ осигурява гаранция на устройствата, покриваща само фабрични дефекти за срок от 1 година от датата на подписване на индивидуалния договор. При условие, че устройството е повредено по вина на абоната / потребителя, същият заплаща съответните транспортни разходи и стойността на устройството по ценовата листа на ПАН ТЕЛЕКОМ.
- 6.4. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да откаже свързване към Мрежата на абонат, който има просрочени задължения по друг договор с него, както и в случай на непредоставяне на изискуеми документи за сключване на договор или в резултат на направена кредитна оценка.
- 6.5. ПАН ТЕЛЕКОМ има право за целите на поддържането на Мрежата временно и за възможно най-кратък срок да преустанови предоставянето на услугите на абоната / потребителя, като за целта, при планирани прекъсвания, уведомява абонатите / потребителите си по подходящ начин, чрез съобщение на Интернет страницата си най-малко 24 часа по-рано, в случай, че като следствие се очаква прекъсване или влошаване на качеството на предоставяните услуги.
- 6.6. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да получава от абоната / потребителя информация за хардуера и софтуера, използвани за осигуряване на услугите, като използва тази информация само за собствени нужди.
- 6.7. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за щети причинени на абоната / потребителя при ползване на услуги с отклонения, дължащи се на причини извън мрежата и съоръженията на ПАН ТЕЛЕКОМ.
- 6.8. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да ограничи услугата, да я деактивира временно или да прекрати без предизвестие индивидуален договор с абонат в следните случаи:
- 6.8.1. Абонатът има просрочени задължения към ПАН ТЕЛЕКОМ или няма извършено плащане за период през който ще се ползва услугата (при предплатен абонамент или безсрочен договор);
- 6.8.2. Абонатът е посочил неверни данни при сключване на индивидуалния договор;
- 6.8.3. Системни нарушения на договорните задължения, произтичащи от настоящите Общи условия или от индивидуалния договор от страна на абоната, при положение, че абоната е уведомен за поне един случай на неизпълнение на съответното задължение;
- 6.8.4. Постъпило писмено искане от компетентните органи, за виновно извършени неправомерни действия и/или заплашителни или обидни съобщения, осъществени чрез крайното устройство на абоната/потребителя.
- 6.8.5. Абонатът осъществява или допуска осъществяване на нарушение на неговото договорно задължение, от което произтичат или могат да произтекат вреди както за ПАН ТЕЛЕКОМ, така и за други страни.
- 6.9. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да оправомощи трети лица като свои търговски представители, които от негово име и за негова сметка да сключват договори за услуги с абонати на ПАН ТЕЛЕКОМ.
- 6.10. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да прекрати договор с абонат в случай на отправена обида или заплаха към ПАН ТЕЛЕКОМ или член на екипа.
- 6.11. С цел събиране на вземания, дължими за ползваните услуги от абонат, ПАН ТЕЛЕКОМ има право да предоставя събираните, обработвани и съхранявани за целите на предоставяне на услугите данни на абоната на трети лица – администратори или оператори на лични данни, при условие, че същите са поели задължение за неразгласяване на личните данни.
- 6.12. ПАН ТЕЛЕКОМ има право без предизвестие да ограничи или преустанови временно предоставянето на услугите без да разваля договора в случай, че потребителят извършва злоумишлени действия или допуска други лица, на които е предоставил паролата си за достъп да извършват злоумишлени действия, до момента, когато потребителят преустанови неправомерното си поведение.
- 6.13. В случай на неправомерно използване на услугите от страна на абоната, ПАН ТЕЛЕКОМ има право да прекрати договора, като всички задължения на абоната стават незабавно изискуеми.

7. Задължения на ПАН ТЕЛЕКОМ

- 7.1. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да предоставя услугите в съответствие с сключените договори с абонатите, както и настоящите Общи условия. В случай на покупка на „Включи и ползвай”/”Plug and play”, ПАН ТЕЛЕКОМ предоставя пакета на абоната, заедно с информация относно инсталацията на услугите,
- 7.2. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да достави и инсталира необходимото оборудване за предоставяне на услугите след подписване на заявката-договор. При инсталиране на пакета „Включи и ползвай”/”Plug and play” отговорността за инсталиране на услугите, както и всички последствия от инсталирането се носи от абоната.
- 7.3. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да предоставя услугите с параметри на качеството, не по-ниски от предвидените в документа: „Стойности на параметрите за качеството на предоставяните услуги“ (http://www.pantelecom.eu/SLA1-4_Pantelecom.pdf), както и да осъществява непрекъснато техническо наблюдение на процеса на предоставяне на услугите. При възникване на технически проблеми ПАН ТЕЛЕКОМ е задължен да предприеме всички необходими мерки с оглед отстраняване на проблемите в максимално кратки срокове.
- 7.4. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да предоставя на абоната / потребителя всички необходими технически и експлоатационни предписания, които гарантират правилно използване на услугите.
- 7.5. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да осигурява предоставянето на услугите си, 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата в зоните на обслужване на мрежата. Прекъсване е допустимо само в случаите на форсмажорни обстоятелства.
- 7.6. В случай на планирано прекъсване в предоставянето на услуги по технически и експлоатационни причини, ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да уведоми абонатите / потребителите предварително, по подходящ начин, чрез публикуване на съобщение на интернет страницата си. Уведомяването се извършва не по-късно от 24 часа преди провеждането на съответните мероприятия.
- 7.7. ПАН ТЕЛЕКОМ осигурява равнопоставеност между абонатите / потребителите при равни други условия по отношение на предлаганите пакети, на заплащането и използваната технология.
- 7.8. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да предоставя безплатно на абонатите / потребителите, копия от настоящите Общи условия във всеки един от офисите си.
- 7.9. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за:
- 7.9.1. Неразрешено разпространяване на авторски материали;
- 7.9.2. Накърняване правата и доброто име на трети лица;
- 7.9.3. Предоставяне в публичното интернет пространство на материали, предоставящи търговска тайна
- 7.10. ПАН ТЕЛЕКОМ обявява номера, на които абонатите/потребителите могат да се обаждат в случай на възникнали повреди, при оплаквания и по други въпроси.

8. Отговорности на Абоната / Потребителя

- 8.1. Абонатът / Потребителят отговаря за вреди, причинени на ПАН ТЕЛЕКОМ, които са последица от неизпълнение на задължение по тези Общи условия от страна на абоната.
- 8.2. Абонатът отговаря пред ПАН ТЕЛЕКОМ за забава в плащането на дължими суми за предоставените услуги.
- 8.3. В случай, че абонатът унищожи или повреди предоставеното от ПАН ТЕЛЕКОМ оборудване, той е длъжен да възстанови на ПАН

ТЕЛЕКОМ дължимата за оборудването сума по цени, съобразно действащата ценова листа на ПАН ТЕЛЕКОМ.

8.4. Абонатът / Потребителят носи отговорност за причинени вреди поради действия по т.5.11.

8.5. Абонатът / Потребителят носи отговорност за конфиденциалността на потребителското си име и парола, както и да уведомява незабавно ПАН ТЕЛЕКОМ в случай на неправомерно използване на същите от трети лица.

9. Отговорности на ПАН ТЕЛЕКОМ.

9.1. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за правилното функциониране на ползваните от абоната / потребителя приложения;

9.2. ПАН ТЕЛЕКОМ дължи на абоната/потребителя неустойка в размер на една месечна такса за съответната услуга, в случай на невъзможност за ползване на услугата или прекъсване за срок по-дълъг от 24 часа, поради причина, за която ПАН ТЕЛЕКОМ отговаря;

9.3. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да намали с 1/30 месечната абонаментна такса за всеки ден закъснение при неспазване на срока за първоначалното предоставяване на услугите.

9.4. Намаляване с 1/30 на месечната абонаментна такса се прилага и в случаите когато услугата не е достъпна, което продължава повече от 24 часа, за причини, за които ПАН ТЕЛЕКОМ отговаря;

9.5. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за причинени вреди, когато те не са пряка и непосредствена последица от негово виновно неизпълнение на задължения;

9.6. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за съдържанието на информацията и съобщенията, пренасяни при използване на услугите на ПАН ТЕЛЕКОМ;

9.7. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност пред трети лица за причинени им вреди при ползването на услугите от абонати / потребители на ПАН ТЕЛЕКОМ;

9.8. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за:

9.8.1. Прекъсване или влошаване на качеството на услугите в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития по смисъла на чл.306, ал.2 от Търговския закон;

9.8.2. Пред трети лица за причинени им вреди при ползването на услугите от абонати / потребители на ПАН ТЕЛЕКОМ

9.8.3. вреди причинени от неправилно използване на крайното устройство от страна на абоната / потребителя, както и такива, причинени от инсталирани устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване;

9.8.4. точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции, която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка;

9.9. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност при неумение от страна на абоната / потребителя да ползва услугите, както и поради повреда, предизвикана от неправилна експлоатация на всякаква техника и оборудване, ползвани от абоната / потребителя във връзка с услугата.

9.10. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за неправомерни действия от страна на абонати/потребители на ПАН ТЕЛЕКОМ, както и на трети лица, за разпространяване на вируси, получаването на неразрешен достъп и др.

9.11. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за влошеното качество на услугите или за временното прекъсване на достъпа до Мрежата, дължащо се на извършване на ремонти или поддръжка, както и на повреди в другите мрежи при изградена връзка, преминаваща през няколко далекосъобщителни мрежи.

10. Цени, условия за заплащане на услугите.

10.1. Цените на предоставените услуги се определят и променят едностранно от ПАН ТЕЛЕКОМ съобразно ценовата политика на компанията.

10.2. Цените по т. 10.1. се определят при условия на равнопоставеност на крайните потребители, като ПАН ТЕЛЕКОМ има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база обем на ползваната услуга, ползване на две или повече избрани от абоната услуги, както и на база други критерии, определени в приложимото законодателство.

10.3. ПАН ТЕЛЕКОМ публикува информация за цените на услугите на интернет адрес – www.pantelecom.eu.

10.4. ПАН ТЕЛЕКОМ предоставя безплатно информация на абонатите/потребителите относно цените на услугата, както и тарифните пакети (планове).

10.5. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да събира суми за предоставяните от него услуги, в размер, определен въз основа на следните цени:

10.5.1. Абонаментна цена за първоначално активиране на услуга, която се заплаща еднократно, съгласно Ценовата листа при сключване на индивидуален договор. Цената за активиране се заплаща при подписване на договора и не се връща при прекратяването му.

10.5.2. Месечна цена по Ценовата листа на ПАН ТЕЛЕКОМ, осигуряваща достъп до избрания пакет услуги, която се предплаща от абонатите всеки месец.

10.5.3. Цена за ползване на допълнителна услуга. Цената за ползване на допълнителна услуга, в случай, че такава се предоставя, може да е на абонаментна основа или да се начисли еднократно, като ползването на услугата се предплаща. В случай, че е на абонаментна основа, цената се заплаща с месечния абонамент. При еднократно начисляване на цената за допълнителна услуга тя се заплаща съответно при заявяване на услуга;

10.5.4. Абонатът отговаря и дължи връщане на ПАН ТЕЛЕКОМ на всякакви допълнителни (извънредни) разходи, направени от ПАН ТЕЛЕКОМ във връзка със събирането на просрочени вземания от Абоната.

10.6. Предплатените месечни цени не подлежат на връщане, освен по реда

на т. 10.15. от настоящите Общи условия.

10.7. В случай, че абоната не е извършил плащане за услуга в срок, с което е допуснал тя да бъде деактивирана временно, при повторното и активиране ПАН ТЕЛЕКОМ има право да начисли „Такса активация“, съобразно действащата ценова листа.

10.8. Абонатът дължи цената на всички услуги, използвани от него. Абонатът заплаща дължимите суми за ползваните услуги, независимо дали са пряко потребявани от него лично;

10.9. Абонатът се информира относно датите за отчитане на месечния период при сключване на индивидуалния договор. В случай на поискване, ПАН ТЕЛЕКОМ издава фактура за ползваните услуги. Неполучаването на фактура не освобождава Абоната от задължението да плати дължимите суми в определения срок.

10.10. Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценовата листа на ПАН ТЕЛЕКОМ.

10.11. Цените на предоставените услуги се заплащат от абоната, както следва:

10.11.1. В брой на касите на ПАН ТЕЛЕКОМ или на партньорите, с които ПАН ТЕЛЕКОМ е в договорни отношения и които са публично обявени на Интернет страницата на ПАН ТЕЛЕКОМ;

10.11.2. По банков път, по сметки, посочени в индивидуалния договор, като плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ПАН ТЕЛЕКОМ;

10.11.3. По други начини, определени в индивидуалния договор.

10.12. Абонатът е длъжен да заплаща дължимите суми в срок, съобразно месечния период, определен от датата на активация. В случай на просрочие, при наличие на срочен договор чийто срок не е изтекъл, абонатът дължи допълнителна „такса“ в размер на 1 /един/ лев, за всеки месечен период на закъснение.

10.13. Плащането по т. 10.11 се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на ПАН ТЕЛЕКОМ или в касите на партньорите, с които ПАН ТЕЛЕКОМ има подписан договор.

10.14. Оспорване на дължимите по фактура суми се допуска в срок от три месеца от датата на издаване на фактурата. Оспорването на

сумата дължима по фактура не освобождава абоната от задължението за заплащането ѝ.

10.15. ПАН ТЕЛЕКОМ възстановява погрешно преведени и надплатени суми, като възстановяването се извършва в срок до 30 работни дни от датата на постъпване на обосновано писмено искане за това от абоната. Възстановяването става в брой или по банков път, след посочване на банкова сметка, като банковите разноски са за сметка на абоната.

10.16. ПАН ТЕЛЕКОМ може да извърши възстановяването на суми чрез приспадането им от задълженията на потребителя за следващия отчетен период.

10.17. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на Абонатите.

10.18. Ако при извършването на кредитна оценка ПАН ТЕЛЕКОМ прецени, че Абонатът не покрива изискванията на текущата кредитна политика на компанията, ПАН ТЕЛЕКОМ може да откаже свързване към мрежата, да предостави достъп само до част от услугите или да предложи достъп до мрежата само чрез ползването на предплатени услуги.

10.19. ПАН ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни и други институции за извършване на кредитна оценка, както и за последиците от отказа за свързване на Абоната.

10.20. При частично или цялостно неплащане на дължимата сума в срока по т. 10.7., ПАН ТЕЛЕКОМ може едностранно да прекрати индивидуалния договор и да спре достъпа на абоната до мрежата.

10.21. При системно забавяне на плащанията по издадените фактури или в резултат на направената кредитна оценка ПАН ТЕЛЕКОМ може да предложи на абоната ползването на предплатени услуги или да поиска внасяне на гаранционен депозит, като обезпечение за ползването на услугите.

10.22. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да използва частично или изцяло гаранционния депозит за събиране на просрочени вземания, включително лихви за забава.

10.23. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава при прекратяване на договора с абоната да възстанови предоставения от него гаранционен депозит в 3-дневен срок от прекратяване на договора.

10.24. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава в срок от 30 дни от писмено искане на абоната да възстанови неизползвания депозит, ако той няма неизплатени задължения към ПАН ТЕЛЕКОМ. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да намали кредитния лимит с размера на възстановеното обезпечение.

10.25. Внесеният депозит не се използва за заплащане на текущи сметки. При прекратяване на договорните отношения ПАН ТЕЛЕКОМ има право да го използва изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от абоната.

11. Обработване и защита на личните данни

11.1. ПАН ТЕЛЕКОМ може да събира, обработва, използва и съхранява лични данни на абонатите както и данни за ползването от абоната / потребителя услуги, предоставяни му от ПАН ТЕЛЕКОМ, както и данни за всички log-in сесии на абоната / потребителя.

11.2. Информацията, отнасяща се до потребителите и абонатите и съдържаща се в базата данни на ПАН ТЕЛЕКОМ не се предоставя на трети лица, освен с изричното съгласие на потребителя/абоната и/или в съответствие с българското законодателство.

11.3. ПАН ТЕЛЕКОМ може да събира, обработва и използва данни за ползването от абоната / потребителя услуги, предоставяни му от ПАН ТЕЛЕКОМ с цел проследяване и откриване на обезпокоителни действия, както и при писмена заявка от страна на засегнат абонат / потребител.

11.4. ПАН ТЕЛЕКОМ може да използва и обработва лични данни и данни за ползването услуги само с цел изпълнение на задълженията си по ЗЕС.

11.5. ПАН ТЕЛЕКОМ съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на абонатите след приключване на връзката за период от 1 /една/ година след изпращане на абонатната сметка.

11.6. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да пази тайната на далекосъобщенията и да не извършва действия, които могат да навредят на абоната / потребителя, и да не предоставя на трети лица информация за абонатите / потребителите без изричното писмено съгласие на последните, освен в случаите когато ПАН ТЕЛЕКОМ е длъжна, съгласно българското законодателство, да предостави такава информация на компетентните органи.

11.7. Предоставянето на далекосъобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставяне на конкретния вид услуги.

11.8. С подписване на договора, абонатът се съгласява, че, ПАН ТЕЛЕКОМ ще обработва личните му данни.

11.9. ПАН ТЕЛЕКОМ може да събира, съхранява, обработва, и използва данни за ползването услуги, предоставяни от ПАН ТЕЛЕКОМ на абонати / потребители и други лица, ангажирани в далекосъобщителните услуги, за да открие, локализира, и отстрани неизправности и грешки в мрежата, за откриване и предотвратяване на незаконно използване на обществената далекосъобщителна мрежа и съоръжение, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган.

11.10. Абонатът дава съгласието си ПАН ТЕЛЕКОМ да събира, съхранява, обработва и предоставя на трети лица – кредитни или други институции, по реда на тези Общи условия и съгласно българското законодателство, лични данни, с цел индивидуално определяне на кредитния лимит и/или събиране на вземания при условие, че тези трети лица са поели ангажимент за неразгласяване.

11.11. ПАН ТЕЛЕКОМ може да използва и обработва следните лични данни, необходими за изготвяне на месечни сметки на абонатите:

11.11.1. данни на абоната-име, адрес на абоната;

11.11.2. информация необходима за изготвянето на месечните фактури;

11.11.3. вид на използваните съоръжения или далекосъобщителна услуги;

11.11.5. обем пренесени данни, когато този елемент е част от тарифния пакет, предмет на договора;

11.11.6. дължима цена за ползването услуги за съответния период;

11.11.7. информация, относно избрания от абоната начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

11.11.8. информация за заявени от абоната промени в ползването на услугите;

11.11.9. други данни за абоната при наличие на писмено съгласие от страна на абоната, съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни и ЗЕС.

11.12. ПАН ТЕЛЕКОМ съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на абонатите за период от 1 /една/ година

12. Жалби, молби и предложения

12.1. Жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от ПАН ТЕЛЕКОМ не по-късно от един месец от получаването им.

12.2. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да отговаря писмено на всички жалби, молби и предложения, отправени от абонатите / потребителите, по е-мейл, факс или чрез обикновена поща.

12.3. ПАН ТЕЛЕКОМ поддържа регистър на постъпилите жалби, молби и предложения от абонати / потребители, както и копие на отговорите по тях. Регистрите с информация се съхраняват за срок от 12 месеца.

12.4. Оспорването на дължима от абонат сума не освобождава същия от задължението му да я заплати. Надплатената част от сумата се възстановява на платеца след уважаване на оспорването от компетентен орган.

13. Изменения и допълнения в общите условия

13.1. ПАН ТЕЛЕКОМ може да променя тези Общи условия, както и таксуването и цените по всяко време като обяви промените на www.pantelecom.eu. Промените трябва да се публикуват 30 дни преди влизането им в сила. С ползването на услугите след влизането им в сила и ако абонатът не е изпратил уведомление на ПАН ТЕЛЕКОМ, че отхвърля промените, то промените влизат в сила по отношение на

конкретния абонат автоматично след изтичане на 30 дневния срок. Абонатът може да се обади за подробности по промените в таксуването и цените на телефон: +35972482141 или да посети интернет страницата на ПАН ТЕЛЕКОМ.

13.2. Абонат, който е изпратил в горепосочения срок уведомление, че отхвърля промените може да продължи да ползва използвания до момента тарифен план до изтичане на индивидуалния договор с ПАН ТЕЛЕКОМ.

13.3. Промените в общите условия могат да се правят от ПАН ТЕЛЕКОМ или по предложение на абонати/потребители.

13.4. ПАН ТЕЛЕКОМ се задължава да информира абонатите / потребителите си не по-късно от 30 дни, преди влизането в сила на промените.

13.5. Изменения и допълнения на индивидуалните договори, извън тези, произтичащи от промяната в тези Общи условия се правят по взаимно съгласие на страните.

14. Прекратяване на индивидуалния договор

14.1. Абонатът се съгласява и има право да ползва услугите на ПАН ТЕЛЕКОМ, след подписването на индивидуалния договор, считано от датата на активация на услугите и за срока, посочен в договора.

14.2. Преди изтичане на срока на договор, абонатът може да го прекрати, като следва да заплати всички дължими суми по договора до изтичане на определения в него договорен срок, както и неустойка в размер на 98 /деветдесет и осем/ евро;

14.3. След изтичане на срока по т. 14.1. индивидуалният договор става безсрочен, като абонатът може да прекрати договора с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойка.

14.4. Абонатът не дължи заплащане по реда, посочен в т. 14.2. от тези Общи условия, когато прекратяването на ползването на услугите е поради доказано виновно поведение от страна на ПАН ТЕЛЕКОМ или прекратяването е преди изтичане на тестов период за услуга, който е допълнително уговорен в индивидуалния договор, както и ако качеството на услугата не отговаря на предвиденото в настоящите Общи Условия – доказано чрез двустранен констативен протокол.

14.5. ПАН ТЕЛЕКОМ има право да не поиска да се приложи предвиденото в т. 14.3. в случай, че прекратяването на индивидуалния договор се дължи на причини, които абонатът докаже, че не е могъл и не е бил длъжен да предвиди при подписване на договора.

14.6. ПАН ТЕЛЕКОМ може да прекрати индивидуалния договор преди изтичане на срока, като абонатът не дължи оставащите месечни такси до изтичане на договорения срок при следните случаи:

14.6.1 По взаимно съгласие на страните, изразено писмено;

14.6.2. Едностранно с 20 дневно предизвестие от страна на ПАН ТЕЛЕКОМ до абоната, при невъзможност да предоставя услугите, поради технически причини;

14.6.3. При смърт на абоната;

14.6.4. При ограничаване на правомощията на която и да е от страните, в следствие на действия на компетентни държавни органи.

14.6.5. При непредоставяне на гаранционен депозит, поискан от ПАН ТЕЛЕКОМ;

14.7. ПАН ТЕЛЕКОМ може да прекрати индивидуалния договор преди изтичане на срока, ако абонатът системно не изпълнява задължения по настоящите Общи Условия, за което е бил предупреден. В този случай, абонатът дължи месечните такси до датата на прекратяването, както и неустойка в размер на 98 /деветдесет и осем/ евро;

14.8. При прекратяване на договора, независимо от начина на прекратяване, абонатът е длъжен да върне на ПАН ТЕЛЕКОМ, предоставеното му устройство, като страните подписват констативен протокол, отразяващ състоянието на устройството.

15. Решаване на спорове

15.1. Спорове между страните по договора се решават чрез непосредствени преговори между тях, а при невъзможност – по реда на гражданско-процесуалния кодекс на Република България.

16. Приложим закон

16.1. При въпроси, неуредени от тези Общите условия се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

17. Дефиниции

17.1. „Телевизия“ - услуга, предоставяна от ПАН ТЕЛЕКОМ, която представлява – (интерактивна) цифрова телевизия, достигаща до абонатите чрез далекосъобщителна мрежа за пренос на данни. Абонатите получават услугата, чрез използване на допълнително устройство.

17.2. „Устройство / Оборудване“ - устройство, предназначено за пряко свързване към крайна точка на обществена далекосъобщителна мрежа за предаване, обработка или приемане на информация /Цифров приемник, кабелен модем, радиомодем и др./.

17.3. „Злоумишлени действия“ - Действия или бездействия, нарушаващи Интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към Интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (SPAM, JUNK MAIL), преплъване на каналите (FLOOD), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (НАСК), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (CRACK), сканиране на портове (PORT SCAN), изпращане на “троянски коне” или предизвикване на инсталация на вируси или системи за отдалечен контрол, смущаване нормалната работа на останалите потребители на Интернет и асоциираните мрежи, извършване на каквито и да било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство или по законодателството на друга страна.

17.4. „Абонат“ на услугите по смисъла на настоящите Общи условия означава физическо или юридическо лице, приело настоящите Общи условия чрез договор и ползващо услугите, предоставяни от ПАН ТЕЛЕКОМ.

17.5. „Системно нарушение“ е извършване на две или повече нарушения от един и същи вид на договора и настоящите Общи Условия, като абонатът е уведомен за поне един случай на неизпълнение на съответното задължение. Забавянето на плащане на повече от 2 /две/ месечни задължения, се счита за системно нарушение.

В сила от 01.05.2013 година.