



България  
гр. Бургас  
ул. "Стефан Стамболов" N74  
web site: <http://www.unacs.bg>  
e-mail: [office@unacs.bg](mailto:office@unacs.bg)

Универсални автоматизирани компютърни системи

**ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИ НА  
ЕТ "УНАКС ЮРИЙ ЙОРДАНОВ"**  
рег. по ф.д.№ 2918/1991 по описа на Габровски окръжен съд  
със седалище и адрес на управление гр. Бургас ул. "Ст.Стамболов" № 74 БУЛСТАТ 812142816

**ОПЕРАТОР НА ОБЩЕСТВЕНА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА ЗА ПРЕНОС НА ДАННИ БЕЗ ИЗПОЛЗВАНЕ НА  
ОГРАНИЧЕН РЕСУРС И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ ЧРЕЗ НЕЯ ЗА ТЕРИТОРИЯТА НА  
Област Бургас**

СЪГЛАСНО ИЗИСКВАНИЯТА НА ОБЩА ЛИЦЕНЗИЯ №217 ОТ 23.12.2003 г .

Версия 2 от 22.12.2014 г.

## Раздел I

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1.(1) Операторът предоставя далекосъобщителни услуги на своите крайни потребители при спазване принципите на прозрачност, пропорционалност и равнопоставеност съобразно използваната технология, категориите абонати и обема на пренасяния трафик, без да създава предимства за отделни крайни потребители или група от тях по отношение на един и същ вид услуга.

(2) С тези Общи условия на договора между Оператора, регистриран по Обща лицензия N2 217 от 23.12.2003 г с удостоверение за регистрация № 217-05216/22.04.2004 г., и неговите клиенти, наричани по-долу "Потребители", се определят условията, реда и сроковете за предоставяне на далекосъобщителни услуги на територията на Област Бургас

Чл. 2.(1) Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между Оператора и Потребителя.

(2) Общите условия са задължителни за Оператора и Потребителя. Договорът между тях се счита за сключен от датата на подписването му.

### ОПИСАНИЕ ПА ПРЕДОСТАВЯНАТА УСЛУГА

Чл. 3. Оператора има право да предоставя чрез мрежата следните далекосъобщителни услуги:

- А) Пренос на данни без използване на ограничен ресурс;
- Б) Предоставяне на достъп до Интернет

Чл.4. Операторът изгражда обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея. Услугата се предоставя по локална мрежа по УТР, FTP или оптичен кабел. Услугата която предоставя Оператора се осигурява чрез LAN технология посредством TCP/IP протокол до персонален компютър или друго устройство, което притежава MAC адрес и на което може да бъде присвоен IP адрес одобрен от Оператора.

**ЕТ „УНАКС – Ю. Йорданов”**  
/инж. Юрий Йорданов – Управител/

## Раздел II

### ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРА

#### ПРАВА ПА ОПЕРАТОРА:

Чл.5. (I) Операторът има право да събира от Потребителите такси за предоставените от него услуги:  
А/ еднократна - за свързване към мрежата на потребителя (цената се заплаща при сключване на договора и не се връща при прекратяването му).  
Б/ месечна, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между Оператора и Потребителя, като заплащането се осъществява в сроковете определени в индивидуалния договор.  
В/ годишна, осигуряваща поддръжка на мрежовите устройства  
(2) При предварително писмено уведомяване на Потребителя, Оператора има право на достъп до имота му с цел изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от мрежата.

#### ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА:

Чл. 6. (1) Операторът е длъжен да предоставя услуги на всички потребители при условията на равнопоставеност. По отношение на определени категории Потребители (инвалиди, лица със специални социални нужди), Операторът може да предоставя далекосъобщителни услуги по предварително оповестени преференциални условия и това не представлява нарушение на условията на равнопоставеност.  
(2) При извършване на своята дейност Операторът има следните задължения:

Операторът е длъжен да спазва срока за включване на Потребителя към мрежата, който е 15 работни дни от датата на плащане на встъпителната вноска, представляваща цената за свързване, предвидена в чл. 5 ал.1 б. "А" от общите условия.

Операторът е длъжен да осигурява непрекъсната, качествена и надеждна работа на мрежата 24 часа в денонощието и седем дни в седмицата.

Операторът е длъжен да приема на оповестен телефон и адрес уведомления за настъпили повреди в мрежата и за предоставяне на информация;

Операторът е длъжен и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най -кратък срок, след отпадане на причините.

Повреди в мрежата появили се при нормални условия на работа, се отстраняват в срок от 48 часа, а при по-сериозни аварии за не повече от 72 часа.

Операторът е длъжен редовно, своевременно, писмено или по друг подходящ начин да уведомява Потребителите за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти, изменения в мрежата.

Операторът е длъжен да уведомява по описания в горепосочената точка начин Потребителите относно ограничения и изисквания, свързани с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии

Операторът е длъжен да изгражда, поддържа и развива мрежата в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБ стандарти, като спазва изискванията за качество на предоставяната услуга правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:

да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

да използва само технически изправни далекосъобщителни устройства;

да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

Операторът е длъжен да води регистър на постъпилите от Потребителите жалби и предложения. Отправените от потребителите писмени жалби относно предоставяните далекосъобщителни услуги се разглеждат и следва да им бъде отговорено от оператора в срок до един месец след тяхното получаване.

При спазване на действащите правила за защита на личните данни регистрираният води и съхранява регистър подадените жалби по реда на чл. 6 ал. 2, т.9, както и за предоставените отговори по всяка една от тях за срок 12 месеца.

В изпълнение на задължения към техническото поддръжане на мрежата Операторът е длъжен да изпълнява дейността по лицензията в съответствие с изискванията на действащите в Република България нормативни актове, стандарти и други технически спецификации, така че да са гарантирани:

безопасността на крайните потребители, обслужващия персонал и всички други лица както при нормални условия на работа, така и при повреди;  
качеството на услугите.

Операторът е длъжен непрекъснато да контролира качеството на предлаганите услуги.

Операторът е длъжен да прави измервания на скоростта на предаване и други характеристики на качеството на услугите в реално време, както от негова страна, така и от страна на крайния потребител. Тези измервания не трябва да пречат на нормалната работа на мрежата.

Операторът е длъжен да съхранява три месеца данните, необходими за разплащане с Потребителите в изпълнение на изискването на чл. 148, т.6 б "Д" от Закона за Далекосъобщенията.

#### **ОТГОВОРНОСТ НА ОПЕРАТОРА:**

Чл.7 (1) При виновно неизпълнение на задълженията си, Операторът отговаря пред потребителите както следва:

А/ При забава за включване с повече от 15 работни дни, която не е по вина на Потребителя - Операторът дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 1 % от платената месечна такса. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане насъответната дължима сума от стойността на абонаментната такса за следващия месец.

Б/ За неотстранени повреди в мрежата и съоръженията към нея, в резултат на което Потребителя не е могъл да ползва услугата повече от 10 дни през един календарен месец - Потребителят заплаща част от дължимата месечна такса, пропорционална на периода през който е ползвал услугата. Не е необходимо посочените дни да са последователни.

### **Раздел III**

#### **ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл.8. (1) При ползване на услугите, предоставяни от Оператора Потребителите имат следните ПРАВА:

Потребителите могат да изискват от Оператора, сключване на договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги предлагани от Оператора.

Потребителите имат право да изискват от Оператора качество на описаните в чл.3 услуги.

Потребителите имат право на жалби до Оператора както до Комисията за регулиране на съобщенията с копие до Оператора.

Потребителите имат право да получават от Оператора информация и отговори на поставени проблеми, свързани с ползването на услугите.

Потребителят има право на една безплатна настройка на компютъра за връзка с мрежата, при включването. При по нататъшна нужда от настройки, които не се дължат на виновно поведение от страна на Оператора, Потребителят се обръща към офиса на Оператора и заплаща за настройка по ценоразпис на фирмата.

#### **ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл. 9. (1) Потребителят се задължава да охранява и стопанисва добросъвестно прилежащите и общите домови устройства от мрежата - да не предприема никакви ремонти, замени на части, детайли и др. компоненти на мрежата.

(2) Потребителите се задължават в предварително съгласувано с Оператора време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на мрежата.

(3) Потребителите се задължават да заплащат определените от Оператора, такси по начин и в срокове за плащане посочени в раздел IV от Общите условия.

(4) В случай на промяна на собствеността на капитала, вливане, сливане на и в друго дружество - новият собственик се задължава да уведоми писмено Потребителите. Ако Потребителите в 15 дневен срок не изпратят писмено предизвестие до Оператора, за прекратяване на договорните отношения, договорът се счита за продължен при същите условия и с новия собственик.

(5) Потребителите могат да потвърдят продължението на договора и със заплащането на месечната абонаментна такса.

Чл. 10. Потребителите нямат право да извършват промени в мрежата на Оператора,.

В случай, че Потребителят сам или чрез трети лица е нарушил целостта на мрежата, то щетите по възстановяването са за сметка на първия по ценоразпис на Оператора.

Потребителите трябва да оказват необходимото съдействие на Оператора, при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги. Контролът се осъществява от предварително обявени от Оператора лица.

При желание за временно изключване от мрежата, Потребителят е длъжен да уведоми писмено Оператора, 15 дни преди желаната дата, като заплати съответстващата на срока на предизвестията част от месечната абонаментна такса. При желание на Потребителите да се направят промени на мрежа, той се задължава да се обърне към Оператора за това.

Потребителят се задължава незабавно да уведоми Оператора, за констатирани повреди на мрежата в регионалния или централния офис на Оператора.

## **ОТГОВОРНОСТ:**

Чл. 11. За неспазване на горепосочените задължения, както и в случаите когато със свои умишлени действия предизвикат повреди в мрежата, Потребителите носят отговорност, която се реализира по реда на Раздел VII.

## **Раздел IV**

### **НАЧИН И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ ПА УСЛУГИТЕ**

Чл.12.(1) Услугите се заплащат: в офисите на Оператора, находящ се на посочен адрес, или по банков път.

Цената за свързване се заплаща в момента на сключване на договора с абоната.

Месечната абонаментна такса се заплаща според посочена в договора дата, като месецът се отчита от дата на включване на Потребителя, до следващата такава дата с 4 дневен толеранс за закъснение от негова страна.

При заплащане на първата такса Оператора, счита, че Потребителя желае да получава услугата макар и в момента да няма сключен договор.

Годишната такса за поддръжка на мрежата се заплаща към момента на сключване на договора с абоната.

(2) Операторът уведомява КРС и крайните потребители за цените, на които ще предоставя далекосъобщителните услуги, в 7-дневен срок преди датата на влизането им в сила.

## **Раздел V**

### **РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

Чл.13. Операторът, може да промени Общите условия по своя инициатива или по предложение на Потребителите. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията.

Чл.14. Операторът, уведомява потребителите за всяко изменение в Общите условия по сключените договори:

(1) в 7-дневен срок от настъпването на това обстоятелство на посочения от потребителя телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция;

(2) когато не е съгласен с измененията на общите условия, потребителят може да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи обещетение или неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението общи условия;

(3) Потребителят упражнява правото си по чл.14 ал.2, като изпраща до търговеца писмено уведомление в едномесечен срок от получаването на съобщението по ал.1;

(4) Измененията в общите условия обвързват потребителя по договора, когато потребителят е уведомен за тях при условията на ал.1 и не е упражнил правото си по ал.2 и ал.3.

## **Раздел VI**

### **РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

Чл.15. Споровете между Потребителите и Оператора, се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

## **Раздел VII**

### **ПРОДЪЛЖАВАНЕ, ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ ЛИЦЕНЗИРАНИЯ И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ; СПИРАНЕ НА УСЛУГАТА ПРИ НЕПЛАЩАНЕ НА ДЪЛЖИМИ СУМИ И ДРУГИ ДОГОВОРНИ НАРУШЕНИЯ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл. 16. Взаимоотношенията между Потребителя и Оператора, се прекратяват:

По взаимно съгласие изразено писмено;

При прекратяване действието на регистрацията по обща лицензията;

При отнемане на регистрацията по обща лицензия;

От Потребителя - едностранно, с 15 /петнадесет/ дневно писмено предизвестие, адресирано до Оператора,;

Операторът, спира предоставянето на услугата, изключва Потребителя от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него:

А/ в случаи на неплащане на дължимите суми в срок - в 4 дневен срок след изтичане на срока за плащане. При искане на лицето отново да ползва услугите на Оператора след като е било изключено при горепосочените обстоятелства, то същият трябва да погаси всички свои предишни задължения към Оператора;

Б/ при неизпълнение на задълженията му по осигуряване на достъп до имота му с едноседмично писмено предизвестие от Оператора

В/ при неизпълнение на задълженията му по чл.9 и чл. 10 - незабавно, след констатиране на нарушението.

## **Раздел VIII**

### **ОБЕЗЩЕТАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ НЕСПАЗВАНЕ НА ДОГОВОРЕНИТЕ ЗАДЪЛЖЕНИЯ.**

Чл.17. Потребителите имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на Оператора, на договорените задължения.

Чл.18. Потребителите реализират правото си по чл. 8 ал.1 т.3 като подават до Оператора жалби.

Чл.19. Отговорността на Оператора, се реализира при условията и по реда на чл.7

## Раздел IX

### ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Чл.20.(1) Операторът може да събира, обработва и използва лични данни и данни за крайни потребители, когато те са предназначени за предоставяне на далекосъобщителна услуга.

(2) Данните по ал. 1 обхващат данни, пряко свързани с предоставяне на далекосъобщителни услуги, както следва:

данни, необходими за предоставяне на далекосъобщителни услуги:

- а) вида на далекосъобщителната услуга, използвана от крайния потребител;
- б) други данни, необходими за изграждане и поддържане на мрежата;
- в) данни, необходими за формиране на цените на услугите, като вид на връзката или включването на допълнителни услуги

данни, необходими за разплащане при предоставяне на далекосъобщителни услуги и при формиране на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, включващи данните по т. 1, както и следните данни:

- а) данни за абоната - име и адрес на абоната;
- б) вид на използваните съоръжения или далекосъобщителна услуга;
- в) общ брой мерни единици, начислени за съответен период на изготвяне на сметката при периодична сметка;
- г) обем пренесени данни;
- д) дължима цена за ползваните услуги за съответния период;
- е) информация, свързана с изборения от абоната начин на плащане и извършените и дължимите плащания;
- ж) информация за промени в ползването на услугата - ограничение за ползване, възстановяване след ограничение.

### ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.21. (1) Оператора прави Общите условия публични за Потребителите, като ги публикува в интернет и им ги предоставя при сключване на договора, чрез подписан от него екземпляр.

(2) Сключения договор при предоставените общи условия обвързват потребителя само ако той се е съгласил с тях.

(3) Съгласието на потребителя с Общите условия се удостоверява с неговия подпис.

Чл.22.(1) Настоящите Общи условия важат и за сключените до момента на влизането им в сила договори, като потребителите които не са съгласни с тях, уведомяват писмено оператора.

(2) По въпроси неуредени от настоящите Общи условия приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.