

# ОБЩИ УСЛОВИЯ

## на ДОГОВОРА МЕЖДУ ЕнджълСофт ООД И НЕГОВИТЕ АБОНАТИ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА ЗА ПРЕДАВАНЕ НА ДАННИ

### **I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на ЕнджълСофт ООД с абонатите и потребителите на обществена далекосъобщителна мрежа на ЕнджълСофт ООД за предаване на данни и предоставяне на обществени далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на гр. Пловдив, наричана по-долу "мрежата".
2. Обществена далекосъобщителна мрежа на ЕнджълСофт ООД за предаване на данни и предоставяне на обществени далекосъобщителни услуги е мрежа за осигуряване на ТСП/IP базирани услуги, състоящи се в осигуряване на некомутируема връзка между световната мрежа ИНТЕРНЕТ и Крайна точка на мрежата, наричана за краткост: "точка за достъп на Абоната", "абонатна точка", "точка за достъп" и "точка", както и транспортиране на IP пакети с информация между външни и вътрешни на ЕнджълСофт ООД ресурси и точката за достъп на Абоната.
3. Абонат на мрежата по смисъла на настоящите Общи условия е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, търговец или институция, осъществяваща дейност на територията на страната сключило договор с ЕнджълСофт ООД за осигуряване достъп до мрежата и предоставяне на далекосъобщителни услуги.
4. Потребител по смисъла на настоящите Общи условия е лице, което използва мрежата, като може да включва и абонат.
5. С договор, сключен с един абонат, могат да се предоставят повече от едно право на достъп до мрежата.
6. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за ЕнджълСофт ООД и за абонатите и потребителите на мрежата. Абонатите удостоверяват това с подписа си под договора за услуги и приложенията към него. Потребителите на мрежата се считат уведомени за същите от датата на публикуването им.

### **II. ДОГОВОР ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ НА АБОНАТИТЕ (ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ)**

7. ЕнджълСофт ООД сключва с лицата, желаещи да ползват услугите, предоставяни от мрежата на ЕнджълСофт ООД, писмен договор за осигуряване достъп до мрежата и предоставяне на услуги. При сключване на договора лицата се идентифицират с:
  - 7.1. За физически лица - валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на РБългария /за чужди граждани, продължително пребиваващи в страната - с вписан настоящ адрес/ и с посочване на настоящ адрес.

7.2. За юридически лица и еднолични търговци- съдебно решение за регистрация и съдебно удостоверение за актуално състояние на фирмата -сътс срок на валидност шест месеца от датата на издаването му, /съответно акт на компетентен орган за създаването му, когато ЮЛ не е търговско дружество/, удостоверение за данъчна регистрация и за регистрация по БУЛСТАТ.

8. При сключване на договора ЕнджълСофт ООД може да изисква и/или други документи от насрещната страна при необходимост.

9. Чрез включването в мрежата ЕнджълСофт ООД осигурява услугите,описани в настоящите Общи условия,договора и приложенията към него.

10. Абонатът няма право да прехвърля абонамента си, произтичащ от договора за услуги на трети лица без изричното писмено съгласие на ЕнджълСофт ООД.

10.1 На името на един абонат могат да бъдат открити един или няколко абонамента през точката за достъп, като те могат да се уредят в един договор или няколко отделни.

10.2 Лице което желае да стане абонат подава писмена заявка по образец.

10.3 В срок от 3 /три/ работни дни се проверява за техническа възможност, като заявителят се уведомява.

10.4 В случай на наличие на техническа възможност лицето се поканва за подписване на договор и заплащане на такса за откриване на точка за достъп.

10.5 При откриване на точка за достъп на абоната се спазват следните срокове :

10.5.1 В 30 дневен срок от заплащането на таксата за откриване на точка, ЕнджълСофт ООД изгражда същата.

10.6 Заявителят е длъжен да предостави достъп до местоположението на абонатната точка в помещението,на служители на ЕнджълСофт ООД, които да извършат свързването.

11. ЕнджълСофт ООД има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от името и за сметка на ЕнджълСофт ООД договори за услуги с лицата, желаещи да станат абонати на мрежата, както и да събират плащания от абонатите по договорите за услуги от името на ЕнджълСофт ООД . Правата и задълженията на упълномощените лица се определят в допълнителен договор. Упълномощените лица извършват дейностите, съгласно сключения с ЕнджълСофт ООД договор , като се легитимират пред абонатите и лицата, желаещи да станат абонати със съответно издаден от ЕнджълСофт ООД документ за упълномощаване.

12. ЕнджълСофт ООД има право да откаже сключването на договор за услуги, свързване на абонат към мрежата, или възстановяване на спрян достъп на абонат до мрежата, когато лицето, което е поискало това:

12.1 не представя изисканите от ЕнджълСофт ООД документи за сключване на договор за услуги;

12.2 има просрочени задължения или други нарушения по същия договор, сключен с ЕнджълСофт ООД;

12.3 е използвало или е допускало да бъдат използвани далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели;

12.4 е получило или е направило опит да получи от ЕнджълСофт ООД далекосъобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

13. ЕнджълСофт ООД може с допълнително писмено споразумение с абоната да постигне съгласие за различни условия на предоставяне на телекомуникационни услуги, освен тези, свързани с цени на услугите и срокове на плащане.

### **III. УСЛУГИ, ОСИГУРЯВАНИ ОТ ЕнджълСофт ООД**

14. Услуги, предоставяни на абоната:

14.1. ЕнджълСофт ООД предоставя на абоната TCP/IP базирани услуги, състоящи се в осигуряване на комутируема връзка между световната мрежа ИНТЕРНЕТ и точката за достъп на Абоната и транспортиране на IP пакети с информация между външни и вътрешни на ЕнджълСофт ООД ресурси и точката за достъп на Абоната съгласно технологичните възможности на мрежата.

14.2 справочни услуги - свързани с предоставяне на информация за далекосъобщителните услуги, предлагани от ЕТ ЕнджълСофт ООД;

14.3 Обхватът на услугите може да се разширява, като ЕнджълСофт ООД своевременно ще уведомява абонатите за това.

14.4 Протоколите, по които функционира мрежата - всички протоколи базирани на TCP/IP.

14.5 Видът на абонатния интерфейс : Ethernet.

15. За обслужване от мрежата абонатът трябва :

15.1 да притежава валиден IP адрес/и/, регистриран/и/ в базата данни на мрежата.

15.2 да ползва изправна техника и операционна система.

15.3 да включва стандартизирани и изправни телекомуникационни средства- LAN адаптер , отговарящи на т.14.5 от настоящите Общи условия.

15.4 да настрои своето крайно устройство за изграждане на некомутируема връзка , съгласно указанията на съответния производител и спазва процедурата за включване към мрежата, указана от съответния производител на системния софтуер и зададените му предварително настройки за IP адрес, мрежова маска,Gateway,DNS и проху.

16. ЕнджълСофт ООД активира услугата до 48 часа след извършване на плащането съгласно чл.21.1 и чл.21.2.1 от настоящите Общи условия.

17. Абонамент и право на достъп до мрежата.

17.1. Абонаментът осигурява на абоната достъп до избрания пакет от услуги, съгласно сключения договор за услуги, в зоната на обслужване на мрежата.

17.2. Абонат на мрежата, при наличие на съответен абонамент и на споразумение между ЕнджълСофт ООД и друг телекомуникационен оператор, може да бъде обслужван от мрежата на другия оператор.

17.3. Абонаментът включва предоставяне на един или повече достъпа до мрежата под формата на валидно/и/ IP адрес/и/ , които позволяват на абоната да ползва пакета от услуги, за който е абониран.

17.4. E-mail по желание може да бъде предоставен по искане на абонат срещу заплащане на цена, посочена в Ценоразписа на ЕнджълСофт ООД и в случай, че исканото име е свободно и технологично достъпно.

17.5. Паролата на E-mail-а може да бъде променяна от абоната без предварително известяване на ЕнджълСофт ООД.

18. Предимства за инвалиди:

18.1. ЕнджълСофт ООД осигурява с предимство достъпа до мрежата на инвалиди с трайно намалена или загубена работоспособност над 71%.

18.2. ЕнджълСофт ООД предоставя на инвалиди, посочени в т. 18.1, възможност за безплатен достъп и престой в мрежата до 20 часа/ месец.

#### **IV. ЦЕНИ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ**

19.Цените на далекосъобщителните услуги се определят и регулират, съгласно Раздел първи от глава единадесета от Закона за далекосъобщенията.

20. ЕнджълСофт ООД осигурява равнопоставеност на потребителите при определяне на цените.

21.Структура на цените:

21.1. Цена за свързване към мрежата - осигурява достъпа на абоната до мрежата и се заплаща еднократно до 3 дни след сключване на договора за услуги.

21.2. Месечна абонаментна такса - предплаща се от абонатите на мрежата ежемесечно по Ценоразпис на ЕнджълСофт ООД съобразно избрания пакет услуги.

21.2.1 Месечната абонаментна такса за първия период е дължима до 3 дни след подписване на договора съгл. чл.7 от Общите условия.

21.2.2 Месечната абонаментна такса за следващия период се дължи най-късно един ден преди да изтече предходния период.

21.2.3. Предплатената месечна такса не подлежи на възстановяване.

21.2.4. Месечна такса за ползване на допълнителни услуги-предплаща се от абонатите, когато такава е предвидена за съответната услуга в Ценоразписа на ЕнджълСофт ООД.

21.3. Цени на услугите.

21.3.1 Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ЕнджълСофт ООД .

22. ЕнджълСофт ООД си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги. Промяната на цените влиза в сила след публикацията им в един всекидневник.

23. ЕнджълСофт ООД има право да предлага намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга/и/, стока/и/ и устройство/а или на две или повече услуги.

24. Плащане на услугите

24.1 Начинът на плащане на услугите се избира от абоната

24.2 Плащането се извършва по един от следните начини:

(а) брой;

(б) по банков път;

(в) незабавно инкасо;

(г) други.

24.3. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на ЕнджълСофт ООД .

24.4. Заплащането на услугите се извършва въз основа на фактура, която се издава на името на абоната. Не получаването на фактурата не освобождава абонатите от задължението им за плащане на дължимите суми.

24.5. Фактурата може да бъде оспорена в шестмесечен срок след датата на издаване. Оспорването не освобождава абоната от задължението за плащане на дължимите суми.

25. Санкции при неуредени плащания:

25.1. В случай на частично или цялостно не плащане на указаната във фактурата сума в срока за плащане, абонатът дължи законната лихва за всеки ден закъснение.

25.2. В случай че не плащането на сумите продължи повече от 7 дни след изтичане срока за плащане, ЕнджълСофт ООД има право да преустанови достъпа на абоната до мрежата или да прекрати договора за услуги.

## **V. ПРАВА НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ**

26. Абонатът/Потребителят има право да ползва услугите на мрежата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за услуги.

26.1. Да изисква качество на договорените услуги.

26.2. Има право да получава информация за предоставените услуги

26.3. Има право своевременно да бъде уведомяван за промени в Общите условия, както и при промяна на цени на услуги от страна на ЕнджълСофт ООД

## **VI. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ**

27. Абонатът/Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и договора за услуги.

28. Ползваните от абоната и/или потребителя крайни далекосъобщителни устройства трябва да бъдат от тип, одобрен от компетентни държавни органи и от ЕнджълСофт ООД . Ако абонатът /потребителят виновно използва в мрежата неизправни крайни устройства или такива, чиито тип не е одобрен от Комисията за регулиране на съобщенията, и причинява смущения в действието на мрежата, той отговаря за щетите, причинени на ЕнджълСофт ООД и на трети лица.

29. Абонатът е длъжен да заплати инсталационна такса и всички услуги, свързани с ползването на мрежата съгласно договора за услуги.

30. Абоната се задължава:

30.1. Да заплаща разходите за отстраняване на повредите в мрежата и съоръженията

30.2. Да осигурява достъп до имота сиза изграждане и профилактиране на мрежата

30.3. Да не извършва промени и разпространение на други сигнали по мрежата, както и да не дава сигнал на трети лица.

30.4. Да пази мрежата с грижата на добрия стопанин и да уведомява ЕнджълСофт ООД. за посегателства

30.5. Да не извършва ремонти, да не замества, да не мести или да променя каквато и да е част от мрежата и съоръженията, без съгласието на ЕнджълСофт ООД

30.6. Да оказва съдействие на ЕнджълСофт ООД при контрол за правомерното ползване на мрежата.

30.7. Своевременно да отстранява повредите по притежаваното от него крайно далекосъобщително устройство, както и да го подобрява като технически характеристики и програмни продукти.

31. Абонатът/Потребителят не трябва да извършва или да допуска други лица да извършват от неговата точка за достъп злоумишлени действия

32. При възникване на невъзможност за ползване на услугата, е длъжен незабавно да уведоми ЕнджълСофт ООД , с оглед проверка за характера на проблема.

## **VII. ПРАВА НА ЕнджълСофт ООД**

33. ЕнджълСофт ООД има право да променя предварително зададените настройки на абоната /IP,maska,GW,DNS,Proху/ при структурни промени в мрежата. ЕнджълСофт ООД следва да уведомява абоната за това предварително - с 15-дневно предизвестие.

34. ЕнджълСофт ООД има право да прави изменения в технологията или структурата на мрежата и да разширява обхвата на предоставяните услуги за осигуряване пълноценното ползване на същите от наличните абонати.

35. ЕнджълСофт ООД има право да изисква, абоната да притежава комуникационни средства позволяващи пълноценно ползване на новите услуги.Замяната им с нови е за сметка на абоната.

36. За целите на изграждането или поддържането на мрежата ЕнджълСофт ООД има право временно, за възможно най-кратък срок, да изключва връзката на абонат с мрежата.

37. ЕнджълСофт ООД има право:

37.1.На възнаграждение за предоставените услуги

37.2.На достъп до съоръженията,мрежата и крайната точка

37.3.На обезщетение при увреждане от действията на потребителя

37.4.Да преустанови доставянето на услугите при незаплащане на дължимите суми в уговорените срокове.

37.5.Да откаже сключването на договор с Потребител или да не възстанови преустановено подаване на услуги при констатиране на нарушение от страна на потребителя на настоящите Общи условия и договора за предоставяне на услуга.

## **VIII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЕнджълСофт ООД :**

38.При изграждане, поддържане и използване на мрежата ЕнджълСофт ООД се задължава да използва само технически изправни далекосъобщителни устройства за връзка с потребителите.

39. ЕнджълСофт ООД се задължава да изгражда,поддържа и използва всички технически системи по такъв начин, че да не създават никаква опасност за лицата, работещи с тях, проверяващите и населението, в съответствие с действащите в Република България нормативни актове.

40. ЕнджълСофт ООД се задължава да осигурява качествени далекосъобщителни услуги, включително информационни услуги (справки) 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата, в зоните на обслужване на мрежата, освен в случаите на форсмажорни обстоятелства.

41. ЕнджълСофт ООД е длъжен да изгради и поддържа мрежата си при спазване на техническите изисквания съгласно действащото законодателство и по такъв начин, че при нормална експлоатация да съществува 90 на сто вероятност за успешно

осъществяване на достъп до мрежата в район с покритие , а процентът на неуспешни опити , дължащи се на претоварване или повреди на мрежата, освен в случаите, когато това е вследствие на дейността на други далекосъобщителни оператори, предоставящи услуги на ЕнджълСофт ООД , да не надвишава 5 на сто.

42. ЕнджълСофт ООД е длъжен да осигурява тайната на далеко-съобщенията.

43. ЕнджълСофт ООД се задължава да не предоставя технологичната информация, свързана със защитата на абоната и данните в мрежата, освен ако това се изисква от закон.

44. ЕнджълСофт ООД носи отговорност за качеството на далекосъобщителните услуги, предоставяни чрез лицензираната ѝ мрежа. ЕнджълСофт ООД урежда в договорите за взаимно свързване взаимоотношенията си по качеството на преноса с операторите на обществени далекосъобщителни мрежи, с които лицензираната ѝ мрежа е свързана.

45. ЕнджълСофт ООД е длъжен да отстранява възможно най-бързо повредите в мрежата.

46. В случай на планирано прекъсване на обслужването по технически причини, ЕнджълСофт ООД е длъжен да информира 24 часа предварително абонатите в засегнатия район по електронната поща или чрез съобщение публикувано на интернет адрес: [www.filibe.net](http://www.filibe.net) за ден/час и продължителност на планираното прекъсване .В случай, че ремонтът налага достъп до помещение на потребителя, ЕнджълСофт ООД се задължава да го уведоми 24 часа предварително по телефон или по електронната поща.

47. В случай на необходимост, свързана с националната сигурност, отбраната на страната или при извънредни обстоятелства, ЕнджълСофт ООД е длъжен:

47.1 да предоставя възможност и да съдейства на компетентните органи за осъществяване на далекосъобщения чрез мрежата;

47.2 да изпълнява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на мрежата в определено време;

47.3 да предоставя безплатно достъп до мрежата си на компетентните органи за съобщения и повиквания в случай на извънредни обстоятелства;

48..ЕнджълСофт ООД обявява номера от мрежата си, на които абона-тите могат да се обаждат в случай на възникнали повреди, при оплаквания или въпроси.

## **IX "ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ. РЕД И УСЛОВИЯ ЗА ОБЕЩЕТАВАНЕ"**

49. При виновно неизпълнение на задълженията си ЕнджълСофт ООД отговаря пред абонатите както следва:

49.1 При забава на включването в мрежата, съгласно чл. 16 от настоящите Общи условия, която не е по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ ЕнджълСофт ООД дължи неустойка в размер на 1% от платената месечна такса съгласно Глава IV от настоящите Общи условия.

49.2 При забава за своевременно отстраняване на повреди по мрежата и съоръженията по нея дължи неустойка в размер на 1% от платената месечна такса съгласно Глава IV от настоящите Общи условия.

49.3 В случай на прекъсване на обслужването от мрежата за повече от 24 часа, ЕнджълСофт ООД се задължава да намали с 1/30 месечната абонаментна такса за всеки 24-часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.

49.4 Потребителят може да изиска неустойката най-късно до 60 дни от забавата по точка 49.1 –3,с жалба, представена пред ОПЕРАТОРА. Неустойката се изплаща в срок до един месец от депозирането на жалбата на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Заплащането може да се извърши и чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на услуги за следващ период.

50. АБОНАТЪТ носи отговорност при:

50.1. неизпълнение на задълженията му по настоящите Общи условия и договора за предоставяне на услуга

50.2. при извършване на действия или бездействие с което се затруднява или възпрепятствува работата на други абонати, възпрепятствува им се правото на ползуването на услугите, причиняват им се вреди или се увреждат интересите им.

50.3. За извършване на действия, противоречащи на законите на Република България

51. Обезщетяването на причинените вреди на ЕнджълСофт ООД се извършва с покана към Потребителя, а в случай на отказ или забава – по общия ред. Всички причинени вреди се дължат с лихва за забава, от датата на увреждането до датата на окончателното им погасяване.

## **Х"ОСВОБОЖДАВАНЕ НА СТРАНИТЕ ОТ ОТГОВОРНОСТ"**

52. ЕнджълСофт ООД не отговаря за промените в таксуването на абонатите от страна на други далекосъобщителни оператори при достъпа им до мрежата на ЕнджълСофт ООД, независимо от какво са предизвикани тези промени.

52.1. ЕнджълСофт ООД не носи отговорност за съдържанието на обменната от абонатите информация в мрежата.

52.2. При изградена връзка, преминаваща през няколко далекосъобщителни мрежи, ЕнджълСофт ООД не носи отговорност за влошеното качество на услугите, дължащо се на несъвършенство или повреди в другите мрежи.

52.3. ЕнджълСофт ООД не носи отговорност и в следните случаи:

-за имуществени или неимуществени вреди, включително и пропуснати ползи причинени при правомерно-съобразно настоящето Общи условия прекратяване на услугата

-при повреди по съединителните линии извън контрола на му или повреди на техническите средства на други доставчици на Интернет,които правят невъзможно предоставянето на услугите.

-при влошаване на качеството на услугата по време на извършване на профилактика на мрежата и съоръженията

-при временно спиване на Интернет,в случай на намеса в мрежата на трети лица,което прави невъзможно нормалното и функциониране

-за взаимоотношение на потребителя с носителя на авторските права върху програмния продукт/базата данни/ осигуряващи ползуването на предоставените услуги

-за съдържанието и защитата на информацията,която Потребителя разпространява и получава от Интернет

-при временна или пълна невозможност да се изпълняват настоящите Общи условия и договора за предоставяне на услуга,поради настъпване на непредвидими и непреодолими обстоятелства,при злонамерени действия на трети лица/кражба или увреждане на мрежата или съоръженията от нея,"хакерски атаки" и др./при разпореждане на компетентни Държавни,Общински или Съдебни органи или промени в законодателството.

## **XI. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ**

53.Договора за предоставяне на услуги се прекратява при:

53.1.С изтичане на срока за който е сключен

53.2.предсрочно-по взаимно съгласие на страните

53.3.с предизвестие на една от страните отправена към другата в писмен вид със срок,непомаляк от 30 /тридесет/ дни от получаването му от ответната страна.

53.4.при откриване на процедура по ликвидация или несъстоятелност на страната-търговец,или при смърт на страната-гражданин.

53.5.при възникване на непредвидими или непреодолими обстоятелства-стихийни бедствия или аварии,правещи невъзможно извършването на услугите.

53.6.при разпореждане на компетентни Държавни,Общински или Съдебни органи или промени в законодателството.

54. ЕнджълСофт ООД има право едностранно да прекрати Договора за услуги и в следните случаи:

54.1. При не плащане на дължимите суми повече от 7 дни след изтичане срока за плащане

54.2. Когато абонатът използва технически средства за ползуването на мрежата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания или е използвал или допускал да бъдат използвани далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели.

54.3. Когато абонатът е получил или е направил опит да получи от ЕнджълСофт ООД далекосъобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства.

54.4. При системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на абоната, въпреки отправеното му от ЕнджълСофт ООД писмено предупреждение.

54.5 Когато с неговите действия или бездействия пречи или причинява вреди на останалите абонати в мрежата.

54.6 При постъпване на писмено оплакване от 3-ти лица за неправомерни действия свързани със сигурността на тяхните данни или предлаганите от тях услуги.

54.7 Когато са налице достатъчно факти доказващи, че абонатът осъществява продажба на трафик с цел реализиране на собствена печалба.

55. Временното изключване от мрежата по желание на Потребителя се извършва с писмена молба, подавана до от ЕнджълСофт ООД в срок, не по-късно от 15/петнадесет/ дни преди датата на прекъсване и след като се заплати съответстващият на срока на предизвестие месечен абонамент.

55.1. Прекратяването на договора, както и временното изключване от мрежата не сменя имуществената отговорност на Потребителя за дължимите от него суми и ца принените от него вреди на от ЕнджълСофт ООД и на трети лица.

## **XII ПРЕРПЛАТЕН ПАКЕТ УСЛУГИ**

56. ЕнджълСофт ООД предоставя възможност за достъп до мрежата и ползване на услугите, предлагани от нея и чрез закупуване на предплатен пакет от услуги.

56.1. Конкретният обем на услугите, предоставяни на потребителите, закупили предплатен пакет се определя съгласно технологичните възможности на мрежата за този вид достъп до нея, посочени в предоставените на потребителите при закупуване на пакета услуги инструкции регламентиращи реда и начина за използването му.

57. Цената на предплатения пакет се заплаща от Потребителя при закупуването му, съгласно ценоразпис на ЕнджълСофт ООД .

58. Потребител, закупил предплатен пакет може да стане абонат на ЕнджълСофт ООД по реда, посочен в гл. II от настоящите Общи условия.

## **XIII. ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И МОЛБИ**

59. Адресираните до ЕнджълСофт ООД предложения, жалби и молби заведени с входящ номер в деловодството се разглеждат и решават от ЕнджълСофт ООД не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

60. Подаването на жалба, свързана с оспорване на дължими суми, не освобождава абоната от задължението му да заплати цялата сума съгласно издадената фактура. В случай на удовлетворяване на жалбата, оспорваната сума се връща на абоната, заедно със законната лихва.

61. При спазване на действащите правила за защита на лични данни ЕнджълСофт ООД поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 месеца.

62. Потребителите имат право да адресират жалбите си и до Комисията за регулиране на съобщенията.

#### **XIV. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

63. Информацията, отнасяща се до потребителите и абонатите и съдържаща се в базата данни на ЕнджълСофт ООД не може да се предоставя на трети лица, освен със съгласието на потребителя/абоната и/или съгласно българските закони.

63.1. ЕнджълСофт ООД може да предоставя на трети лица информация, отнасяща се до лични данни на абонатите и предназначена за адресирана реклама, телефонни продажби и друг вид пряк маркетинг, както и за услуги с намиране на адрес или изследвания на пазара или потребителското мнение, само след изрично писмено съгласие на абоната

64. За предоставянето на далекосъобщителни услуги ЕнджълСофт ООД може да събира, обработва, използва и съхранява следните лични данни и данни за използването на мрежата от потребителите:

а) Параметри на техниката и операционна система; идентичност и вид на крайното устройство;

б) време на престой в мрежата;

в) далекосъобщителната услуга, използвана от абоната или потребителя;

г) всякакви други данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, за определяне на тарифите;

д) адрес на абоната или потребителя, вид на линията/ използвана услуга/, общ брой на времевите или други измерителни единици, обем на пренасяните данни и обща дължима сума;

е) друга, необходима за изготвянето на абонатните сметки информация.

65. Предоставянето на далекосъобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето на някоя от тези услуги.

66. ЕнджълСофт ООД има право да обработва данни, отнасящи се за абонати или потребители на трети лица-доставчици на услуги или други далекосъобщителни оператори, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на ЕнджълСофт ООД по сключени договори с тези доставчици на услуги или далекосъобщителни оператори или за изпълнение на задълженията по лицензията.

67. ЕнджълСофт ООД има право да събира, съхранява, обработва, наблюдава и използва данни за обема на трафика на абонати, потребители и други лица, ангажирани в далекосъобщителните услуги, за да открие и отстрани повреди и грешки в далекосъобщителните системи, както и за предотвратяване и преустановяване на неразрешеното използване на услуги.

68. ЕнджълСофт ООД държи на разположение на абонатите цялата информация относно използването на услугите в продължение на 12 месеца.

69. При направена заявка и при плащане на посочената в Ценоразписа цена, ЕнджълСофт ООД предоставя на абоната ежемесечно подробно извлечение за използваните през съответния период услуги.

## **XV ВЛИЗАНЕ В СИЛА**

70. Настоящите Общи условия влизат в сила 15(петнадесет) дни след публикуването им в местен ежедневник.

## **XVI. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

71. При промяна на настоящите Общи условия ЕнджълСофт ООД се задължава да ги съгласува с Комисията за регулиране на съобщенията и да информира за това абонатите и потребителите не по-малко от 15/петнадесет/ дни преди влизането им в сила

72." ЕнджълСофт ООД се задължава да обяви Общите условия на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба, на територията на която предоставя услугите през целия период на действие на лицензията.

## **XVII. ПРАВА НА ЗАВАРЕНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ И АБОНАТИ**

73. Настоящите Общи условия се прилагат и за заварените абонати и потребителите към датата на влизането им в сила. ЕнджълСофт ООД се задължава да покани заварените абонати да предоговорят получаваните от тях услуги чрез мрежата за предаване на данни. Ако в срок до 7 дни от влизането в сила на тези общи условия, абонат не внесе искане за предоговаряне, сключеният с него договор се счита за продължен и действа, съгласно разпоредбите на тези общи условия. В случай на подадено искане за предоговаряне от абонат, при сключването на нов договор с него ЕнджълСофт ООД спазва принципа за предоставяне на услуги на всички потребители при условия на равнопоставеност.

## **XVIII. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

74. Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия се решават чрез непосредствени преговори между тях. При не постигане на съгласие

всяка от страните може да поиска съдействието на Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване от компетентния съд.

#### **XIX. ПРИЛОЖИМО ПРАВО**

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