

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ "КРАКРА" АД И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНАТА КАБЕЛНА МРЕЖА ЗА ПРЕДАВАНЕ НА ДАННИ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДРУГИ ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящите Общи условия (ОУ) регламентират взаимоотношенията между «КРАКРА» АД, в качеството на оператор, регистриран по обща лицензия No. , изградил, поддържащ и използващ кабелна далекосъобщителна мрежа за предаване на данни и предоставяне на други далекосъобщителни услуги чрез нея (МРЕЖАТА), в това число достъп до Интернет в реално време и до локална компютърна мрежа (LAN), наричан за краткост «Кракра Нет» и потребителите на тази кабелна далекосъобщителна мрежа, наричани за краткост АБОНАТИ.

1.2. Настоящите ОУ са неразделна част от договора за свързване към МРЕЖАТА и са задължителни абонатите на МРЕЖАТА, ако абонатът е заявил изрично в договора, че ги приема.

2. ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ

В раздел 2 са дефинирани основните понятия, които се използват в настоящите общи условия и в договора за свързване към МРЕЖАТА, както следва:

2.1. КАБЕЛНА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА (МРЕЖАТА) - набор от електронно оборудване за приемане, предаване и пренос (препредаване); кабелни трасета; носещи, свързващи, разделящи и други елементи, представляващи съвкупност от взаимно свързани възли, линии и съоръжения и явяващи се среда за пренос на данни, в това число достъп до Интернет в реално време и до локална мрежа (LAN), чрез директна свързаност на абонатите и за предоставяне на други услуги.

2.2. АБОНАТ – Абонат на МРЕЖАТА може да бъде всяко физическо или юридическо лице. Абонатът се идентифицира:

а) за физическите лица – с име, телефон и адрес за кореспонденция, адрес за включване към МРЕЖАТА;

б) за юридическите лица и едноличните търговци – с наименование (фирма), данни за съдебната регистрация, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер за юридическите лица и едноличните търговци, адрес за кореспонденция, адрес за включване към МРЕЖАТА.

2.3. АБОНАТЕН КОНТАКТ – накрайник RJ 45, монтиран върху UTP кабел и намиращ се на територията на имота на абоната, който се свързва директно с мрежовата карта на компютърната конфигурация на абоната.

2.4. IP адресно пространство – предоставен на АБОНАТА и администриран от «Кракра Нет» индивидуален интернет алокационен адрес (IP адрес), чрез който АБОНАТА се индивидуализира в интернет адресното пространство.

2.5. DNS – (Domain Name System) система, чрез която се осъществява взаимовръзката между имената на интернет домейните и техните IP адреси.

2.6. ПОТРЕБИТЕЛСКО ИМЕ – уникална комбинация от символи (букви, цифри и разрешени специални знаци), чрез която се идентифицира по уникален (единствен начин) АБОНАТА. Потребителското име се запазва за съответния абонат, като то може да бъде избрано и присвоено на него при условие, че не е присвоено на друг АБОНАТ.

2.7. ПАРОЛА ЗА ДОСТЪП - тайна комбинация от символи (букви, цифри и разрешени специални знаци), която се избира и въвежда от АБОНАТА и му разрешава достъп за ползване на услугите в МРЕЖАТА.

2.8. ЦЕНА ЗА СВЪРЗВАНЕ (инсталационна цена) – това е цената, която абонатът заплаща, за да се изгради един абонатен контакт с цел свързване и осигуряване достъп до услугите на мрежата. Обявената от «**Кракра Нет**» цена за свързване (инсталация) се отнася за изграждане на един абонатен контакт.

2.9. МЕСЕЧНА АБОНАМЕНТНА ЦЕНА – това е цената, която абонатът заплаща за ползване на фиксирания в договора вид и обем на услугите, за период от един календарен месец.

3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ «Кракра Нет»

3.1. «**Кракра Нет**» е оператор, който предоставя чрез МРЕЖАТА следните услуги: - достъп до Интернет в реално време и до локална мрежа (LAN), чрез директна свързаност тип FTP кабел, посредством VPN конекция; - IP адресно пространство, DNS и всички други услуги и информация, необходими за конфигурацията и интеграцията на компютъра на АБОНАТА в Интернет; - пренос на данни на основата на IP протоколи в рамките на МРЕЖАТА и/или извън нея.

3.2. АБОНАТЪТ възлага, а «**Кракра Нет**» приема срещу цена за свързване да извърши доставка на материали и елементи и да изгради за своя сметка абонатен контакт до посочено място в имота на абоната, да извърши свързване и пускане в действие на заявените от абоната услуги срещу заплащане на месечната абонаментна цена.

3.3.«**Кракра Нет**» обявява всички цени на предлаганите услуги, адрес и телефон за връзка в своите офиси на своята Интернет страница: <http://www.krakra.tv>

4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА «КРАКРА» АД

4.1. «**КРАКРА**» АД се задължава да осигури на АБОНАТА достъп до услугите (свързване към МРЕЖАТА), описани в настоящите общи условия в рамките на следните срокове:

- при наличие на техническа възможност – до 5 работни дни след подаване на заявка от АБОНАТА за включване към МРЕЖАТА.

- при отсъствие на техническа възможност – условията за включване се договарят според конкретната ситуация. Достъпът до услугите се осигурява след заплащане от страна на АБОНАТА на цената за свързване и месечната абонаментна цена за първия

месец, през който ще се ползват услугите. Началото на използване на услугите се удостоверява с Приложение № 1 към договора за свързване към мрежата, подписано от представител на и АБОНАТА.

4.2. **"КРАКРА" АД** се задължава да уведомява АБОНАТА за възникнали проблеми, които могат да забавят и затруднят използването на услугите.

4.3. **"КРАКРА" АД** се задължава да поддържа системата за достъп до МРЕЖАТА, в това число до LAN ресурсите и до Интернет през цялото договорено време, като взима всички необходими мерки за незабавното отстраняване на възникнали проблеми.

4.4.1. **"КРАКРА" АД** не носи отговорност, ако поради нарушения на работоспособността на програмно-техническите средства на други оператори на Интернет или на телекомуникационните връзки в и/или извън страната, АБОНАТЪТ не може да ползва частично или напълно услугите - предмет на настоящите ОУ.

4.4.2 **"КРАКРА" АД** не носи отговорност и при възникване на извънредни обстоятелства, в резултат на които МРЕЖАТА е претърпяла повреди и АБОНАТЪТ не може да ползва частично или напълно услугите - предмет на настоящите ОУ.

4.5. **"КРАКРА" АД** се задължава да започне работа по отстраняване на повредите незабавно след отпадане на причините, предизвикали повредите и да приведе МРЕЖАТА в състояние на нормална работа в 48 часов срок. Повреди по вина на АБОНАТИТЕ се отстраняват за тяхна сметка.

4.6 **"КРАКРА" АД** може да поиска извънреден достъп до имота на абоната и всички части на МРЕЖАТА с цел отстраняване на повреди, извършване на профилактични прегледи във времето от 08.00 до 20.00 часа. Искането се отправя писмено, по телефона или на място след легитимация.

4.8. **"КРАКРА" АД** има право да получи достъп, след предварително извършено уведомяване по съответния ред и в предвидения срок съгласно ОУ, до всички части на МРЕЖАТА, вкл. абонатните контакти за извършване на прегледи, ремонт и поддръжка.

4.9. При посещения в имота на АБОНАТА служителите на **"КРАКРА" АД** са длъжни да се легитимират със служебна карта.

4.10. **"КРАКРА" АД** има право да получи дължимите плащания по цените за свързване към МРЕЖАТА, месечните абонаментни цени и определените цени за други услуги.

4.11 **"КРАКРА" АД** има право да предупреди АБОНАТА в случаите, когато е констатирала нарушение на договорните отношения като го покани да преустанови нарушението и му даде подходящ срок за възстановяване на загубите и нанесените щети.

4.12. **"КРАКРА" АД** се задължава да оповестява на своята интернет страница предварително определени дати, начален и краен час за извършване на профилактика, ремонти или реструктуриране на МРЕЖАТА, в резултат на което, абонатите няма да могат да ползват частично или напълно услугите.

5. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА АБОНАТА

5.1. АБОНАТЪТ се задължава да заплаща в срок всички дължими цени. Цената за свързване и първоначалната месечна абонаментна цена се заплащат изцяло при подписването на договор за включване. Следващите месечни такси се плащат от 25-то число на текущия месец до 5 число на следващия.

5.2. След изтичането на месеца, за който е платена месечната абонаментна цена, се преустановява достъпа на АБОНАТА до Интернет. За да се поднови този достъп е необходимо да се заплати нова месечна абонаментна цена. През този период (до изтичането на 7 дни от преустановяване на Интернет достъпа) АБОНАТЪТ има достъп до ресурса на LAN мрежата.

5.3. В случай, че в срок от 7 дни след преустановяване на достъпа на АБОНАТА до Интернет, не бъде заплатена нова месечна абонаментна цена, се преустановява и достъпа на АБОНАТА до ресурса и на LAN мрежата, като АБОНАТЪТ се изключва физически от МРЕЖАТА.

5.4. При повторно включване на АБОНАТА към МРЕЖАТА се заплаща нова цена за свързване. При заплащането на нова месечна абонаментна цена АБОНАТЪТ получава отново достъп до Интернет и ресурса на LAN мрежата, като от тази дата започва да тече нов отчетен месец. период на ползване на услугите на МРЕЖАТА.

5.5. АБОНАТЪТ се задължава да не предоставя достъпа си до Интернет на трети лица, както и да извършва сам промени в мрежата.

5.6. АБОНАТЪТ се задължава да не включва в МРЕЖАТА устройства, нестандартни и/или с повредени компоненти, които биха могли да предизвикат електрически и магнитни смущения и биха нарушили нормалния процес на работа на МРЕЖАТА.

5.7. АБОНАТЪТ се задължава да уведомява Кракра Нет за констатирани аварии и повреди и да предоставя друга известна нему информация, имаща отношение към работата на МРЕЖАТА.

5.8. АБОНАТЪТ се задължава да предостави на Кракра Нет достъп до имота си за изграждане, поддръжка и отстраняване на аварии, за извършване на профилактики или други действия по МРЕЖАТА в предварително съгласувано време.

5.9. С подписването на договора, АБОНАТЪТ дава съгласието си Кракра Нет да ползва общи части на сградата, в която е разположен имота, включително слаботокова и коаксиална инфраструктура, с цел полагане на кабели и абонатни отклонения. АБОНАТЪТ урежда спорни въпроси със съсобствениците на идеални части от сградата сам и за своя сметка.

5.10. При използване на МРЕЖАТА и/или услугите и предлаганите възможности, АБОНАТЪТ следва да не нарушава със свои умишлени действия работата на МРЕЖАТА и да не вреди на други абонати, мрежи и потребители и да не извършва други действия, които биха нарушили нечии права или условия за работа. АБОНАТЪТ носи отговорност за подобни действия.

5.11. АБОНАТЪТ се задължава да уведоми «КРАКРА» АД в 10 дневен срок при желание от негова страна да бъде изключен физически от мрежата.

5.12. АБОНАТЪТ има право да бъде свързан към МРЕЖАТА при условията и сроковете на договора.

5.13. АБОНАТЪТ има право, но не е задължен да предплаща месечната абонаментна цена. Инициативата за предплащане на няколко месечни абонаментни цени може да бъде само на АБОНАТА. «КРАКРА» АД не може да изисква предплащане на няколко абонаментни цени.

5.14. АБОНАТЪТ има право да изисква цялостно и качествено изпълнение на договора и настоящите ОУ от «КРАКРА» АД , в рамките на техническите възможности на «КРАКРА» АД

5.15. АБОНАТЪТ носи пълна отговорност за съдържанието на информацията, разпространявана от него чрез Интернет и ресурса на LAN мрежата, съгласно българското и международното законодателство. АБОНАТЪТ се задължава да не нарушава работата на други потребители и системи в Интернет, както и да не използва предоставения му от **Кракра Нет** достъп до Интернет и LAN мрежата за незаконни цели.

5.16. АБОНАТЪТ има право да получава от **Кракра Нет** при поискване, статистически данни за използвания от него капацитет и и за възникнали и отстранени проблеми в процеса на работа само за текущия отчетен месец.

6. НЕУСТОЙКИ

6.1. При липса на връзка до Интернет по вина на **Кракра Нет** за време над 24 часа, за което се изготвя констативен протокол, то **Кракра Нет** дължи неустойка в размер на 1/30 част от заплатената от АБОНАТА месечна абонаментна цена за всеки ден от отчетния месец, през който не е имало връзка.

6.2. АБОНАТЪТ дължи обезщетение на «КРАКРА» АД , ако в резултат на негови действия са повредени технически устройства на «КРАКРА» АД, довели до спиране на правилното функциониране на мрежата. Дължимото обезщетение е в размер на стойността на повредените технически средства.

7. РЕД ЗА ЗАПЛАЩАНЕ НА ЦЕНИТЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ

7.1. Цените за предоставяните от «КРАКРА» АД на АБОНАТА услуги се заплащат в брой в касата на «КРАКРА» АД. При тяхното заплащане «КРАКРА» АД издава номерирана квитанция или фактура, изготвена на компютър или на ръка, съпроводена от касова бележка от устройство с фискална памет. АБОНАТЪТ е в правото си да поиска издаването на данъчна фактура, което се заявява при подписването на договора, като се представят необходими реквизити, с оглед издаването на редовна фактура.

7.2. «КРАКРА» АД, чрез свои упълномощени служители може да предлага на АБОНАТИТЕ инкасиране на дължимите суми чрез посещение на имотите на АБОНАТИТЕ. При плащане по този начин се издава квитанция, която служебно се

допълва с касов бон от устройство с фискална памет още в деня на инкасиране на дължимите суми.

7.3 «КРАКРА» АД се задължава да съхранява данните необходими за разплащанията с АБОНАТИТЕ до шест месеца назад считано от датата на последното плащане.

8. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ИЗИ-ЛАН / Перник-ЛАН И АБОНАТИ

8.1. «КРАКРА» АД има право да прекрати договора едностранно и да преустанови предоставянето на достъп до услугите на МРЕЖАТА, в случай на груби нарушения от страна на АБОНАТА на предвидените в договора и в ОУ, както и при неизпълнение на поетите от АБОНАТА задължения.

8.2. Подписаният между АБОНАТА и «КРАКРА» АД договор има действие само за периода, за който са платени съответните месечни абонаментни цени. Договорът се продължава автоматично, при заплащане на нова месечна абонаментна цена, освен ако някоя от страните не изрази писмено несъгласието си, най-късно до 10 дни преди изтичането на действието на договора.

8.3. Сключеният между АБОНАТА и «КРАКРА» АД договор може да бъде прекратен по взаимно съгласие, след съставяне на протокол, при 10 дневно писмено предизвестие, отправено от всяка една от страните.

8.4. Страните по договора не носят отговорност за неизпълнението му при възникването на форсмажорни обстоятелства.

8.5. В случай на промяна, изменение и допълнение на ОУ, извършена по установения ред и при неприемане от страна на АБОНАТА на новите, изменените и допълнените ОУ, АБОНАТЪТ може едностранно да прекрати договора. Прекратяването се извършва по общия ред. Прекратяването не освобождава АБОНАТА от задължението за плащане на дължими «КРАКРА» АД суми за ползване на услуги.

8.6. За всички неупоменати в договора и в настоящите ОУ случаи се прилагат разпоредбите на ТЗ, ЗЗД и действащото законодателство в Република България.

8.7. При възникване на обстоятелства, които не са регламентирани в договора или в настоящите ОУ и при възникване на спорове, страните решават взаимните проблеми в приятелски дух и с взаимни компромиси, а ако това е невъзможно, те се обръщат за разрешаване на спора към компетентния съд.

8.8. Страните могат да променят и допълват договора само при условията на писмено съгласие помежду им, което става неразделна част от договора.

8.9. Подписването на договора означава, че страните познават и приемат ОУ, валидни към момента на неговото подписване.

9. ДРУГИ УСЛОВИЯ

9.1. «КРАКРА» АД не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на неправомерни действия по МРЕЖАТА на трети лица. Подобни действия или нарушения се отстраняват от «КРАКРА» АД със съдействие на АБОНАТИТЕ.

9.2. Прекъсването на електрозахранването в някои участъци на МРЕЖАТА може да причини спиране на досъпа до МРЕЖАТА в район, където има електрически ток. В тези случаи «КРАКРА» АД не може да носи отговорност за непрекъсваемост на захранването на мрежата.

9.3. «КРАКРА» АД не носи отговорност при повреди, възникнали в резултат от природни бедствия.

9.4. Всеки абонат има право дава предложения, да внася молби и жалби свързани с изпълнението на договора и/или работата на МРЕЖАТА. Предложенията, молбите и жалбите се подават в писмен вид и свободен текст в офиса на «КРАКРА» АД се задължава да разгледа и да се произнесе по внесените документи в срок от 5 работни дни, и да уведоми писмено АБОНАТА за своето решение в срок от 5 работни дни.

10. ФОРС МАЖОР И ПРИЛОЖИМ ЗАКОН

10.1. Страните не носят отговорност, ако неизпълнението на задълженията им се дължи на непреодолима сила, освен ако преди настъпването ѝ някоя от страните е изпаднала в забава.

10.2. Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила уведомява незабавно другата страна за настъпването на възможните последици.

10.3. Непреодолимата сила не е основание за освобождаване от отговорност, ако в момента на настъпването ѝ, страната е нарушила свое задължение по договора или е в забава.

10.4. При тълкуването и прилагането на настоящите общи условия се прилага българското законодателство.