

“Ро и Ни” ЕООД
ОБЩИ УСЛОВИЯ (ОУ)
ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА “ИНТЕРНЕТ ДОСТЪП”

Договорът на "Ро и Ни" ЕООД с Потребителя за предоставяне на Услугата "Интернет достъп" (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“, са публикувани на уеб страницата на “Ро и Ни” ЕООД “www.ro-ni.net” Спецификация на услугата „ Интернет достъп “ и ценова листа, неразделна част от Общите Условия ;
- Заявление-Договор за ползване на Услугата “Интернет достъп“.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата “Интернет достъп“, уреждат условията, при които потребителите сключват Договор с “Ро и Ни” ЕООД за предоставянето на кабелен/безжичен достъп до ИНТЕРНЕТ, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга. Общите условия влизат в сила от датата на публикуването им на уеб страницата на “Ро и Ни” ЕООД “www.ro-ni.net”

Параметрите на услугите предоставяни от “Ро и Ни” и техните цени са описани в спецификация на услугите и ценова листа, които са неразделна част от настоящите Общи Условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

Заявяване и инсталиране на Услугата

1.1. Заявяване

Потребителят подписва Заявление-Договор по образец на “Ро и Ни” ЕООД, в което се определят вида и срока на Услугите избрани от Потребителя и други специфични условия за предоставяне на Услугата. Заявлението-Договор за ползване на услугите на “Ро и Ни” ЕООД се попълва и подписва от оторизиран служител на “Ро и Ни” ЕООД в търговски обект на фирмата или на място на адреса на потребителя, след което се предоставя на Потребителя за подписване.

1.2. Срок за инсталиране

1.2.1. Срокът за инсталиране на Услугата е до 10 (десет) работни дни от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата “Интернет достъп”.

1.2.2. При инсталиране на Интернет услугата се подписва констативен протокол, удостоверяващ началото на ползване на услугата. В случай, че услугата не бъде активирана в срок, договора се прекратява без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна.

1.3. Инсталиране на Услугата

“Ро и Ни” ЕООД ще изпрати свой технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от Потребителя.

Потребителят е длъжен да осигури достъп на техническото лице до адресът, на който трябва да се инсталира услугата за поставянето от “Ро и Ни” ЕООД на необходимото оборудване . Специалистът конфигурира

само предварително заявения брой и вид Услуги на един персонален компютър или „рутер“, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Потребителя как работи инсталираната Услуга. Специалистът се задължава да не уврежда помещенията на Потребителя, както и движимите вещи, намиращи се в тях.

Предварителни задължения на Потребителя

1.4. Предоставяне на информация

Потребителят предоставя на “Ро и Ни” ЕООД достоверна информация и документ за самоличност, както и други необходими документи преди подписването на Заявлението-Договор за ползване на Услугата. С попълване на Заявлението-Договор и свързаните с него документи, Потребителят се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия на заявения за предоставянето ѝ адрес.

1.5. Лични данни

Потребителят се съгласява “Ро и Ни” ЕООД да използва предоставените лични данни с цел доставка и поддръжка на Услугата, както и кредитна оценка на Потребителя.

1.6. Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване.

1.7. Потребителят следва да бъде на разположение или да упълномощи в писмена форма лице, което да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата на адреса, където ще бъде инсталирана услугата “Интернет достъп”.

1.7.1. Потребителят е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

1.7.2. Когато Потребителят или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на техническия специалист на “Ро и Ни” ЕООД за инсталиране на Услугата в уговореното за това време, Договорът не поражда действие и “Ро и Ни” ЕООД се освобождава от задълженията по него, като клиента се задължава да заплати реално направените разходи.

1.7.3. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от “Ро и Ни” ЕООД, позволява достъп до Интернет на крайни потребители и не е подходяща, нито позволява препродажба или предоставянето ѝ по търговски начин на трети лица. Потребителят се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

Срок на Договора и влизане в сила

1.8. Договорът между Потребителя и “Ро и Ни” ЕООД за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ влиза в сила от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата.

1.8.1. Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол.

1.8.2. Потребителят е съгласен да използва и заплаща Услугата

“Интернет достъп”, в зависимост от избраната със Заявлението-Договор за ползване на Услугата “Интернет достъп” опция – срочен договор за избрания от “ПОТРЕБИТЕЛЯ” период или безсрочен договор, считано от датата на подписване на Констативния протокол.

1.8.3. В случай, че е подписан срочен договор, след изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок, същият автоматично се продължава като безсрочен договор и може да бъде прекратен с едномесечно предизвестие.

Необходимо техническо оборудване

За да използва Услугата, не се изискват допълнителни устройства. В случай, че Потребителят е закупил/наел допълнително устройство от “Ро и Ни” ЕООД за безжичен достъп и желае да му се направят техническите настройки от инсталатора на услугата, трябва да осигури електрическо захранване за устройството.

Задължения на страните след инсталиране на Услугата

1.9. Промяна в предоставените данни

Потребителят е длъжен да информира “Ро и Ни” ЕООД за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) работни дни от настъпване на промяната.

2. Неизправности при предоставяне на Услугата

“Ро и Ни” ЕООД се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услугата с необходимото качество, в срок до 3 (три) работни дни от уведомяването и осигуряването от Потребителя на достъп на технически специалист от “Ро и Ни” ЕООД за установяване на неизправността.

3. Временно спиране на предоставянето на Услугата

3.1. “Ро и Ни” ЕООД си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

- Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти;
- Повреда или смущения в мрежата до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;
- При заменяне или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от “Ро и Ни” ЕООД, от страна на Потребителя;
- При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила до отпадането им;
- Когато Потребителят ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на “Ро и Ни” ЕООД или им причинява вреди;
- Когато Интернет услугата не е достъпна от мрежата на “Ро и Ни” ЕООД за осигуряване на такъв достъп;
- Когато Потребителят забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане.

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

4. Гарантиране на достъп до отворен интернет

4.1. “Ро и Ни” третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

4.2. Дейността на “Ро и Ни” ЕООД е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

4.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, дължината на медната линия от последната точка на достъп до крайния клиент и други.

4.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. “Ро и Ни” ЕООД не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

4.5. “Ро и Ни” ЕООД изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания “Ро и Ни” ЕООД извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

4.6. “Ро и Ни” ЕООД третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или, което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, “Ро и Ни” ЕООД може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

4.7. “Ро и Ни” ЕООД няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число-да блокира, забавя, променя, ограничава,

упражнява на меса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

4.8. "Ро и Ни" ЕООД има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира Потребителите/Абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

4.9. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. "Ро и Ни" ЕООД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от "Ро и Ни" ЕООД обстоятелства."

Система за отчитане на сметките на Услугата „Интернет достъп“

5. Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол, което предполага, че Потребителят приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

5.1. Цените, които Потребителят дължи са:

5.2. Инсталационна цена - заплаща се при подписването на договора за предоставяне на Услугата, ако е дължима.

5.3. Месечен абонамент – първа такса се заплаща при сключване на договор, следваща такса се заплаща до изтичане на платения период. Месечна цена за използване на допълнителни услуги - заплаща се заедно с месечната такса.

6. Плащане на Услугата

6.1. Плащането на задълженията на Потребителя, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, в касите на "Ро и Ни" ЕООД или след заверяването с тази сума на банковата сметка на "Ро и Ни" ЕООД. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на Потребителя.

7. Неплащане

В случай, че Потребителят не е платил за Услугата след определената за плащане дата, "Ро и Ни" ЕООД ще спре да предоставя Услугата на Потребителя, без да го уведомява за това.

Промяна на ползваната Услуга „Интернет достъп“

8. Мигриране от един вид Услуга към друг

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, потребители, които желаят да мигрират от един „Интернет достъп“ към друг, могат да го направят по всяко време на договора, като “Ро и Ни” ЕООД има право да прекрати текущия договор на потребителя и да му предложи нов договор за същия период като предходния, като периода на новия договор започва да тече от датата на извършваната промяна. При мигриране от един към друг вид Услуга, според случая и съгласно действащата ценова листа, на Потребителя може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификация на “Ро и Ни” ЕООД за услугите и ценова листа.

8.1. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

В случаите, когато Потребителят желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на “Ро и Ни” ЕООД, и след заплащането на допълнителна цена за инсталиране.

В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на Потребителя с “Ро и Ни” ЕООД.

Прекратяване на предоставянето на Услугата

9. Предизвестие за прекратяване на предоставянето на Услугата

9.1. Потребителят може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви в “Ро и Ни” ЕООД с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване. “Ро и Ни” ЕООД прекратява предоставянето на Услугата веднага след изтичане на срока на горе посоченото писмено предизвестие.

9.1а. Потребителят/Абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като не съответствието трябва да е предизвикано от “Ро и Ни” ЕООД. Потребителят/Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до “Ро и Ни” ЕООД, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че “Ро и Ни” ЕООД не е изпълнило задължението си в подходящия срок, договорът ще бъде прекратен.

10. Връщане на оборудването

Всички допълнителни устройства/оборудване за ползване на услугата, които не са закупени от Потребителя, при прекратяване на договора се връщат на доставчика или се заплащат по текущия ценоразпис.

11. Отговорност за неизпълнение

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

11.2. “Ро и Ни” ЕООД не отговаря пред Потребителя за:

а. Липса на умения от страна на Потребителя да използва Услугата;
б. Претенции от трети лица срещу Потребителя при и по повод ползване на Услугата;

в. Повреди по мрежата за пренос на Интернет услугата, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи, при които прекъсването на достъпа до Интернет се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на “Ро и Ни” ЕООД;

г. “Ро и Ни” ЕООД не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от Потребителите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата.

12. Прекратяване на Услугата преди изтичане на изборния със Заявлението - Договор срок на ползване.

12.1. Прекратяване на Услугата преди изтичане на изборния със Заявлението-Договор срок на ползване ще се разреши при следните обстоятелства:

12.2. При взаимно съгласие на двете страни;

12.3. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;

12.4. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;

12.6. При смърт или поставяне под запрещение на Потребителя;

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

12.8. Едностранно, отстранена “Ро и Ни” ЕООД при забавяне на плащане от страна на Потребителя с повече от 15 (петнадесет) дни от определения срок за плащане.

12.9. Едностранно, без предизвестие от страна на “Ро и Ни” ЕООД, в случай, че Потребителя не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

12.9.1. Едностранно, с писмено уведомление от страна на “Ро и Ни” ЕООД, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. “Ро и Ни” ЕООД ще уведоми Потребителя за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;

12.9.2. Едностранно от страна на Потребителя, в случай на системно неизпълнение на задължението на “Ро и Ни” ЕООД да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 5.3. Системно неизпълнение е на лице, когато не изпълнението е допуснато повече от пет пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

Общи положения

С приемане на настоящите Общи условия, Потребителят се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). С приемане на тези Общи условия Потребителят се счита за информиран и дава съгласие, че “Ро и Ни”

ЕООД може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на Услугата "Интернет достъп", например за целите на събиране на дължимите от Потребителя суми към "Ро и Ни" ЕООД, както и за индивидуалното определяне на кредитния лимит и извършване на кредитна оценка на Потребителя на "Ро и Ни" ЕООД, както и за изчисляване броя на потребителите на Услугата. "Ро и Ни" ЕООД се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугата "Интернет достъп" въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

При възникване на спорове, страните полагат всички възможни усилия за доброволното им уреждане на основа на съвместно сътрудничество и взаимно разбирателство. Когато това се окаже невъзможно, всяка една от страните може да отнесе спора за решаване от компетентния български съд.

Тълкуването на Договора между страните ще се извършва с предимство на клаузите от документите с по-късна дата.

По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или e-mail. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.