ОБЩИ УСЛОВИЯ

Общи условия за предоставяне на телекомуникационни услуги

от „Атлантис БГ“ ООД

В сила от 01.01.2016 г.

I. ПРЕДМЕТ И ПРЕДЕЛЕНИЯ

1. Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между „Атлантис БГ“ ООД, със седалище и адрес на управление в гр. Плевен, жк Сторгозия, бл. 61, вх. Г, ап. 7, ЕИК 114130065, наричано по-долу „Атлантис БГ“, и Клиентите относно предоставянето на телекомуникационни услуги от Атлантис БГ. Тези Общи условия са задължителни за Атлантис БГ и Клиента, имат неограничен срок и продължават своето действие докато Атлантис БГ предоставя услуги на Клиента въз основа на приети Поръчки.

2. Договорът между Атлантис БГ и Клиента представлява съвкупността от приета по реда на тези Общи условия Поръчка за предоставяне на телекомуникационни услуги, Описание на услугата (за всеки вид услуга), Споразумение за гарантиране на качеството на услугите, ако е приложимо, и настоящите Общи условия.

3. В случай на противоречие, по ред на намаляване на приоритетите се прилагат следните документи:

a) Поръчка;

b) Споразумение за гарантиране качеството на услугите;

c) Описания на услугите;

d) Настоящите Общи условия.

4. По смисъла на тези Общи условия:

4.1. „Телекомуникационна услуга“, предоставяна от Атлантис БГ, е всяка услуга, описана в Поръчка за предоставяне на телекомуникационни услуги;

4.2. „Описание на услугата“ е документ съдържащ описание на една или повече услуги от портфолиото на Атлантис БГ заедно с дефиниция на техните търговски и технически параметри. Клиентът може да поръча една или повече от тези услуги, като ги включи в Поръчката. За избягване на съмнение, Атлантис БГ предоставя само услугите, които са посочени в подписана от страните Поръчка;

4.3. „Търговски параметри на услугата“ - включват цена, срок за активиране, срок на предоставяне на услугата, фиксиран срок или автоматично подновяване, както и другите търговски параметри, в съответствие с Описанието на услугата. Търговските параметри са предмет на договаряне между Клиента и Атлантис БГ и се отразяват в Поръчката;

4.4. „Техническите параметри на услугата“ - включват елементи на техническата реализация на услугата, специфични за всеки отделен случай. Кои параметри са „технически“ е определено в Описанието на услугата. Промяната на техническите параметри за дадена услуга не влияе на търговските условия или на ползването на услугата от Клиента. Техническите параметри не са част от Поръчката за предоставяне на телекомуникационни услуги;

4.5. „Споразумение за гарантиране качеството на услугите“ - описва гаранциите за качеството и условията за поддръжка на услугите, включително обезщетения при отклонение от времето за наличност на услугата;

4.6. „Дата на активиране на услугата“ е датата, на която Атлантис БГ започва ефективно да предоставя нова услуга на Клиента или датата на която е извършена промяна на услуга, която е вече активирана.

4.7. „Срок за активиране на услугата“ е срокът, в който Атлантис БГ се ангажира да активира определена услуга. Предвидена е в Поръчката и започва да тече от датата на влизане в сила на Поръчката;

4.8. „Приемо-предавателен протокол“ или „Констативен протокол“ е протоколът, подписан при успешно завършване на тестовете и приемане от Клиента на услугите, предоставяни от Атлантис БГ;

4.9. „Срок за предоставяне на услугата“ е срокът, указан в Поръчката за всяка конкретна услуга, в течение на който Атлантис БГ се ангажира да предоставя уговорената с приета Поръчка услуга. Този срок започва да тече от Датата на активиране на услугата;

4.10. Отчетен период - е период от време, въз основа на който услугата се таксува (месечно, годишно и др.). Отчетният период се посочва в Поръчката;

4.11. „Мрежа(та)“ са една или повече електронни съобщителни мрежи използвани за предоставяне на телекомуникационните услуги, предвидени в Поръчката.

5. Видове Услуги, предоставяни от Атлантис БГ чрез Мрежата

5.1. В зависимост от вида на срока за предоставяне на услугата:

a) „Услуги с фиксирана крайна дата на предоставяне“ - предоставянето на тези услуги се прекратява с изтичане на техния срок.

b) „Услуги с автоматично продължаване“ - предоставянето на тези услуги продължава и след изтичането на техния срок, както е предвидено в 23.3.

5.2. В зависимост от начина на заплащане услугите могат да бъдат предплатени или услуги, които се заплащат в края на Отчетния период.

5.3. В зависимост от начина на отчитане услугите могат да бъдат абонаментни или с отчитане на ползването. При абонаментните услуги се отчита периодът от време, през който Клиентът е имал достъп до услугата независимо дали е използвал услугата. При услугите с отчитане на ползването Клиентът получава достъп до услугата и може да я ползва при поискване, като се отчита реалното ползване на услугата.

5.4. В зависимост от начина на предоставяне услугите могат да бъдат еднократни услуги и услуги с периодично предоставяне.

6. Поръчка за предоставяне на услуги

6.1. В Поръчката се посочват идентификационни данни на Атлантис БГ и Клиента, лица за контакт, списък на поръчаните услуги, цени, търговски параметри за всяка поръчана услуга, срок на предоставяне на услугите, период или дата на активиране на услугите и други.

6.2. С Поръчката страните уговарят:

6.2.1. Предоставянето на една или повече нови услуги, всяка от които се отбелязва с „нова“;

6.2.2. Промени по отношение на услуги, предоставяни от Атлантис БГ на Клиента. Тези услуги се отбелязват с „изменена“;

6.2.3. Прекратяването на услуги, в случаите, когато прекратяването се извършва по взаимно съгласие на страните.

6.3. Поръчката може да съдържа и списък на всички останали услуги, които Атлантис БГ вече предоставя на Клиента към този момент, като тези услуги се описват в отделна секция.

6.4. За определен период от време Атлантис БГ може да предоставя на Клиента услуги с нулева стойност. В този случай, Поръчката за тях може и да не е подписана от Клиента.

6.5. Поръчката между Атлантис БГ и Клиента се счита за сключена от датата на нейното подписване от двете страни.

7. Активиране на услугата. Приемателен протокол

7.1. Активирането на услугите се удостоверява с извършването на приемателен тест. Продължителността и условията за провеждане на теста са посочени в Описанието на услугата.

7.2. Тестът се счита за успешен, ако резултатите му отговарят на параметрите, посочени в Описанието на услугата.

7.3. След успешно завършване на приемателния тест, Атлантис БГ започва предоставянето на услугите. Тази дата се счита за дата на активиране на услугите.

7.4. На датата на активиране се съставя Приемателен протокол (Протокола), с който се констатира покриване на качествените показатели, предварително уговорени между страните. Протоколът се подписва от упълномощени представители на страните и представлява неразделна част от Договора. За упълномощени представители на страните се считат техните служители, както и други лица, за които може да се направи основателно предположение, че могат да удостоверят активирането на услугите.

7.5. В случай, че в 5-дневен срок от получаване на Протокола Клиентът не го подпише и не направи възражение относно качеството на услугите, приемателният протокол се счита за подписан.

7.6. В случай, че Клиентът има основателни възражения, те се разглеждат, правят се нужните промени и се провежда нов приемателен тест.

II. ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА СТРАНИТЕ

8. Атлантис БГ има право:

8.1. да получава от Клиента уговорените суми за предоставяните услуги в срокове и в размер съгласно условията на Поръчката;

8.2. да дава указания и инструкции на Клиента за правилно използване на услугите;

8.3. временно да прекъсне предоставянето на услугите на Клиента при извършване на планирана профилактика на Мрежата или в случай че Клиентът наруши което и да е от задълженията си, описани в точка 12.5 от настоящите Общи условия;

8.4. да изменя Техническите Параметри и конфигурации на услугите при условие, че не се изменят търговските параметри на услугите и промените се извършват единствено по време на планирана профилактика;

9. Атлантис БГ е длъжно:

9.1. да предоставя на Клиента уговорените услуги;

9.2. да предоставя услугите с гарантирано качество и ниво на поддръжка, съгласно Споразумението за гарантиране качеството на услугите (ако е приложимо) и Описанието на услугите, съдържащи гаранциите за качество и неустойките при отклонение от техническите параметри за наличност;

9.3. в случаите, когато има планирана профилактика, която може да доведе до прекъсване или влошаване на качеството на услугите, да уведомява Клиента при условията предвидени в Договора.

10. Отговорност на Атлантис БГ

10.1. Атлантис БГ носи отговорност за предоставяне на услугите в границите между крайните точки на услугите.

11. Клиентът има право:

11.1. да получава услугите с параметри и качество, съгласно условията на Договора;

11.2. да иска информация и получава справки относно ползването на услугите, предоставяни от Атлантис БГ;

12. Клиентът е длъжен:

12.1. да заплаща своевременно и в пълен размер, дължимите от него суми, определени в Поръчките;

12.2. да уведомява Атлантис БГ за проблеми, свързани с ползването на услугите;

12.3. да оказва пълно съдействие на Атлантис БГ за предоставяне на услугите и отстраняване на проблеми свързани с тях, както и да предоставя достъп на представители на Атлантис БГ до крайните точки на предоставяне на услугите, находящи се в негово владение;

12.4. да не извършва каквито и да е промени в крайните устройства, предоставени от Атлантис БГ, и да не включва към тях приспособления, за които няма разрешение от Атлантис БГ;

12.5. да не нарушава нормалното функциониране, сигурността или целостта на Мрежата или услугите на Атлантис БГ, да не препятства или смущава ползването на услуги от други клиенти на Атлантис БГ, да пази доброто име и търговски имидж на Атлантис БГ, както и да не използва услугите по начин, който може да доведе до отговорност за Атлантис БГ.

13. Невъзможността на Клиента да използва услугите по причини, за които Атлантис БГ не отговаря, не го освобождава от задължението му за заплащане на уговореното възнаграждение за тях.

III. ФОРС МАЖОР

14. Форс мажор е всеки случай на непреодолима сила или случайно събитие. За случаи на форс мажор се считат и действия на трети лица извън контрола на Атлантис БГ, които са довели до невъзможност за изпълнение на задълженията на Атлантис БГ.

14.1. Страните не носят отговорност за неизпълнение на задълженията си в случай на форс мажор за периода докато трае непреодолимата сила или случайното събитие. Докато трае непреодолимата сила или случайното събитие, изпълнението на задълженията и на свързаните с тях насрещни задължения се спира. Отпадането на задълженията в този случай не важи по отношение на закъснели плащания, изискуеми преди настъпването на форс мажорните обстоятелства.

14.2. Страната, която е под въздействие на форс мажорни обстоятелства, е длъжна да уведоми незабавно другата страна за обстоятелствата и ограниченията наложени от тях. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

14.3. Ако форсмажорните обстоятелства продължат повече от 30 дни, всяка от страните може да прекрати засегнатата от форс мажор услуга без да дължи обезщетение с отправяне на писмено уведомление с обратна разписка. В този случай прекратяването не освобождава Клиента от задълженията му за плащане, възникнали преди прекратяването.

IV. ЦЕНИ. УСЛОВИЯ НА ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

15. За предоставяните услуги Клиентът заплаща на Атлантис БГ възнаграждение, както следва:

15.1. По отношение на еднократните услуги:

a) определена цена за предоставената услуга (еднократна такса);

15.2. По отношение на периодичните услуги на абонаментен принцип:

a) еднократна цена за активиране/промяна (инсталационна такса);

b) периодична абонаментна цена (абонаментна такса);

15.3. По отношение на услугите с отчитане на използването:

a) такса за използване;

15.4. Други такси, определени в поръчката

15.5. Промяната в цената на електричеството се отразява в таксата на Клиентите, използващи услуги, свързани с консумацията на ток.

16. В 5-дневен срок от подписване на Поръчката от страните, Клиентът заплаща на Атлантис БГ първоначална сума за всяка услуга, включваща:

a) еднократна цена за активиране/промяна (инсталационна такса);

b) първа абонаментна цена (за предплатените периодични услуги);

c) други такси (ако има такива).

17. Клиентът заплаща уговорените такси на определени дати (падеж), посочени в договора за всяка отделна услуга.

17.1. Атлантис БГ изпраща на Клиента фактури по електронен път, чрез електронна поща.

18. Периодична услуга се таксува от датата на активиране до датата на спиране.

19. За първия и последния отчетен период от предоставяне на периодична услуга се дължи абонаментна цена пропорционално на времето, през което тя е предоставяна.

20. Цените за предоставените услуги се заплащат по банков път по банкова сметка на Атлантис БГ, посочена в Поръчката.

20.1. Всички цени, освен ако не е указано друго, са без включен ДДС. Неполучаването на фактура не освобождава Клиента от задължението за заплащане на таксите в срок.

20.2. При плащане по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на Атлантис БГ.

20.3. Всички комисионни, такси и други разноски на банката на Клиента във връзка с банковия превод са за сметка на Клиента.

V. НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

21. Неустойка за неизпълнение на Атлантис БГ

21.1. В случаите на отклонение от гарантираното време за наличност на услугата, Клиентът може да поиска, а Атлантис БГ се задължава да му заплати неустойка, точният размер или начинът на изчисляване на която се определят в Споразумението за гарантиране качеството на услугите.

21.2. Общият размер на неустойките за един период, през който се изчислява времето за наличността за определена услуга, не може да превишава размера на таксата за тази услуга за същия период.

21.3. Заявките за получаване на неустойката по предходния член се депозират писмено от Клиента пред Атлантис БГ в 30-дневен срок след края на Отчетния Период, през който е констатирано нарушено качество. Атлантис БГ се задължава при основателност на претенцията да издава кредитно известие.

21.4. Атлантис БГ не дължи неустойка в случаите, когато отклонението от времето за наличност на услугата се дължи на форсмажорни обстоятелства, причини извън крайните точки на предоставяне на услугата или на извършвана от Атлантис БГ профилактика, докато трае същата.

22. Неустойка за неизпълнение на Клиента. Временни санкции

22.1. В случай на забавено плащане на дължима от Клиента сума Атлантис БГ има право на неустойка в размер на 0.1% от дължимата сума за всеки ден забава до окончателното изплащане.

22.2. В случай на забавено плащане и след отправяне на 10-дневно писмено предизвестие, Атлантис БГ може да спре предоставянето на услугата. Това не лишава Атлантис БГ от правото да развали Договора изцяло или само по отношение на услугата, за която Клиентът не заплаща дължимите суми. В този случай Клиентът дължи неустойка в размер на абонаментните такси за предоставяне на услугата за времето на нейното спиране. Предоставянето на услугата се възстановява след заплащане от Клиента на всички дължими съгласно Поръчката суми, включително неустойките.

VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ. РАЗВАЛЯНЕ

23. Услугите се прекратяват, както следва:

23.1. Всяка услуга може да бъде прекратена по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;

23.2. При услуги с фиксирана крайна дата на предоставяне - с изтичане на срока се преустановява тяхното предоставяне;

23.3. При услугите с автоматично продължаване предоставянето на тези услуги продължава и след изтичането на техния срок за неограничен брой последващи периоди, всеки от които е равен на Отчетния Период за съответната услуга. Преустановяване на предоставянето на тези услуги се извършва след отправяне на писмено уведомление от някоя от страните, че желае прекратяване на услугата. Срокът на уведомлението е равен на отчетния период, но не повече от 1 месец.

24. Разваляне от Клиента при забавено активиране

При забава за активиране на услугата Клиентът може да развали Договора частично - по отношение на тази услуга, с отправяне на писмено предупреждение до Атлантис БГ, с което предоставя допълнителен 30-дневен срок за активиране на услугата. Ако в предоставения 30-дневен срок услугата не бъде активирана, Договорът се счита за развален по отношение на тази услуга.

25. Разваляне от Атлантис БГ

25.1. Ако Клиентът не заплати в срок първоначалната сума за определена услуга, Атлантис БГ има право да развали Договора по отношение на тази услуга с отправяне на писмено предупреждение до Клиента, с което предоставя допълнителен 15-дневен срок за заплащане на първоначалната сума. С изтичането на този срок договорът се счита за развален по отношение на тази услуга и Атлантис БГ прекратява нейното предоставяне, освен ако незаплатената до този момент сума не бъде междувременно изцяло изплатена на Атлантис БГ заедно с дължимата неустойка.

25.2. Ако Клиентът просрочи с повече от 30 дни заплащането на такса за определена услуга, Атлантис БГ има право да развали Договора частично по отношение на тази услуга като предостави на Клиента срок за заплащане. С изтичането на този срок Атлантис БГ прекратява предоставянето на услугата освен ако незаплатената до този момент сума не бъде междувременно изцяло изплатена на Атлантис БГ, заедно с дължимата неустойка. С оглед избягване на съмнение, при извършено плащане в допълнително предоставения съгласно предходното изречение срок, договорът остава в сила.

25.3. Атлантис БГ има право да развали договора незабавно в случай че Клиентът наруши някое от своите задължения съгласно 12.5 от настоящите Общи условия.

25.4. Извън горните хипотези, Атлантис БГ има право да развали Договора изцяло или частично по отношение на определена услуга при неизпълнение на което и да е друго задължение на Клиента.

26. Неустойки при разваляне по вина на Клиента

При разваляне на Договора изцяло или частично по отношение на определена услуга по вина на Клиента, Клиентът дължи на Атлантис БГ неустойка в размер на оставащите абонаментни такси за услугите, по отношение на които Атлантис БГ е упражнила правото си на разваляне, до изтичане на техния срок, а в случаите на разваляне на целия Договор, за всички услуги.

VII. ОТГОВОРНОСТ

27. Освен в случаите на умисъл или груба небрежност, отговорността на Атлантис БГ за предоставяне на услугите в съответствие с гарантираното ниво на качество на услугите, се ограничава до размера на неустойките, предвидени в Споразумението за гарантиране качеството на услугите.

28. Клиентът носи отговорност по отношение на правата на интелектуална собственост (авторски и сродни права) върху съдържанието, което разпространява посредством услугата (например радио- и телевизионни програми). Клиентът се задължава да обезщети Атлантис БГ в пълен размер в случай на претенции от трети лица, свързани с права на интелектуална собственост върху съдържанието, което разпространява посредством услугата. Клиентът се задължава да извършва дейността си законосъобразно, като осигурява наличието на всички необходими права, лицензи и други права и разрешения съгласно приложимото законодателство.

VIII. ДРУГИ УСЛОВИЯ

29. Клаузите на Договора нямат за цел отстъпването на права върху софтуер. Атлантис БГ не отстъпва и Клиентът не придобива авторски и/или други права на интелектуална собственост върху софтуер във връзка с предоставяните от Атлантис БГ на Клиента услуги.

30. Клиентът безвъзмездно отстъпва на Атлантис БГ неизключителното право да използва фирменото му наименование и/или търговска марка, както следва: а.) като част от маркетингови и презентационни материали на Атлантис БГ; б.) в списък с клиенти, публикуван на интернет страницата на Атлантис БГ.

31. По време на действието на Договора и за срок от 1 година след това, всяка страна се задължава да не разгласява пред трети лица и пази в тайна факти, информация, решения и данни, свързани със стопанската дейност на другата страна, предоставени при условията на конфиденциалност или които разумно може да се предположи според обстоятелствата, че представляват конфиденциална информация. Всяка от страните се задължава да изисква от служителите и подизпълнителите си спазване на същите ограничения за конфиденциалност. Търговските параметри и условия на Договора представляват конфиденциална информация.

32. Адресите и начините за кореспонденция между страните се уговарят в Поръчката.

32.1. Ако някоя от страните промени адреса си, посочен в Поръчката, тя е длъжна в 5-дневен срок да уведоми другата страна в писмена форма. В случай, че страната не изпълни задължението си за уведомяване, съобщенията, изпратени на известния адрес, ще се считат за надлежно изпратени и получени.

33. Страните декларират, че в случай, че някоя/и от клаузите на Договора се окаже/окажат недействителна/и, това не води до недействителност на Договора, на други клаузи или части от него. Страните ще продължат да прилагат останалата част на Договора без съответната нищожна разпоредба или съгласно нейното заместване по право от съответната императивна норма.

34. За всички неуредени въпроси се прилага действащото българско законодателство. В случай на спор страните ще положат всички усилия за неговото извънсъдебно разрешаване в най-кратък срок чрез преговори между законните представители на двете дружества.

34.1. Всяка страна може да изпрати писмено уведомление на другата страна за намерението си да предизвика доброволно извънсъдебно разрешаване на спора.

34.2. В 5-дневен срок от получаване на уведомлението страните ще определят място за среща, която се насрочва за дата не по-късно от 10 работни дни от получаването на уведомлението.

34.3. Законните представители на страните, заедно с техните юридически съветници и други експерти, ако такива са необходими в зависимост от обстоятелствата, ще положат в дух на добра воля и взаимни отстъпки всички възможни усилия за разрешаване на възникналия спор.

34.4. Ако спорът не може да бъде разрешен в срок от 30 дни от уведомлението, той се отнася пред компетентния съд в гр. София.