

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ЗА ШИРОКОЛЕНТОВ ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ И IPTV ОТ ЛИДЕР ПИ СИ ООД ЧРЕЗ ОБЩЕСТВЕНА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА ЗА ПРЕНΟΣ НА ДАННИ

### I. ОСНОВНИ ПОЛОЖЕНИЯ

#### Обща разпоредба

Чл.1. (1) Настоящите Общи условия уреждат отношенията между **"ЛИДЕР ПИ СИ" ООД** гр. ВРАЦА, ул. "Ген. Леонов" № 74, рег. Ф.д. № **743 / 2006**, БУЛСТАТ 106622309, Гр. Враца със седалище и адрес на управление: гр. Враца, ул. Враца, ул. "Ген. Леонов" №74, Вх.В, Ап. 32, тел.: 0885544333, факс: 0926661554, представлявано от инж. Михаил Петров Михайлов с влязло в сила уведомление до Комисията за регулиране на съобщенията за предоставяне на услуги за широколентов достъп до Интернет и пренос и разпространение на радио- и телевизионни програми, посредством IP протокол (IPTV) на територията на гр. Враца, и неговите потребители, свързани с предоставянето на комуникационни услуги чрез обществената далекосъобщителна мрежа за пренос на данни на ЛИДЕР ПИ СИ ООД, наричана по-долу "Мрежата".

(2) Тези Общи условия стават задължителни за ЛИДЕР ПИ СИ ООД и потребителите на предоставяните комуникационни услуги и пренос и разпространение на телевизионни програми посредством IP протокол (IPTV) при постигане на съгласие за това между страните, изразено в индивидуален писмен договор ("писмения договор"), който се сключва от ЛИДЕР ПИ СИ ООД с всеки потребител (Потребителя). Общите условия са неразделна част от договора, сключен между ЛИДЕР ПИ СИ ООД и Потребителя.

Специалните условия за предоставяне на услугите за всеки отделен Потребител се уговарят в писмения договор.

#### Параметри на Мрежата

Чл.2. (1) ЛИДЕР ПИ СИ ООД използва Мрежата съгласно следните мрежови протоколи, действащи на физическия, каналния и мрежовия слоеве на OSI-еталонния модел, стандартизиран от Международната организация по стандартизация (ISO): ATM, Frame relay, IP, Ethernet, PPP, HDLC

(2) Потребителите се свързват към Мрежата чрез далекосъобщителни устройства - маршрутизатори, комутатори или модеми, които са оценени за съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове и са предварително съгласувани и одобрени от ЛИДЕР ПИ СИ ООД.

(3) Към Мрежата могат да се включват само крайни устройства, които отговарят на изискванията на приложимите нормативни актове (Закона за техническите изисквания към продуктите, Закона за далекосъобщенията и др. под). Включването става след подписването на индивидуалния договор при спазване на процедурата, предвидена в настоящия договор.

(4) При предоставяне на Услугите чрез Мрежата се използват следните абонатни интерфейси: Ethernet, FastEthernet – IEEE 802.3; RS232 – синхронен и асинхронен режим, V.35/V.36; X.21; E1, E3 – ITU G.703, G.751; DS3 – ANSI T1.107; Gigabit Ethernet IEEE 802.3z, IEEE 802.3x, IEEE 802.3ab; STM1, STM4 – ITU – T G.957, G.958 и др., уточнени в договора между страните.

(5) ЛИДЕР ПИ СИ ООД може да извършва изменения в технологията или структурата на Мрежата, като своевременно уведомява за това потребителите.

#### Предоставяни услуги

Чл.3. (1) Чрез Мрежата ЛИДЕР ПИ СИ ООД предоставя срещу възнаграждение на Потребителя една или повече от следните комуникационни услуги (услугите):

- транзитен пренос на данни, изразяващ се в транспортиране на пакети с информация между външни и вътрешни за Мрежата ресурси и точка за достъп на Потребителя;
- предоставяне на Интернет достъп;
- изграждане и осигуряване ползването на виртуални частни мрежи в Интернет (VPN).
- предоставяне на IPTV (Цифрова телевизия по интернет протокол) - Услугата IPTV представлява разпространение на пакети от телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията посредством IP протокол чрез използване на широколентова мрежа за осигуряване на достъп до Интернет и пренос на данни, посредством декодиращо крайно устройство – Set Top Box (STB), инсталирано към телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Управлението на услугата IPTV се извършва от ПОТРЕБИТЕЛЯ посредством телевизионен и информационен портал (Портала), визуализиран на екрана на телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Порталът се състои от страници, които се визуализират като менюта и предоставят допълнителна информация за услугата IPTV.

(2) При ползване на услугите и Мрежата, Потребителят може да използва услуги и на други обществени далекосъобщителни мрежи и/или оператори.

### II. ДЕЙСТВИЕ НА ДОГОВОРА. СРОК

#### Влизане на договора в сила

Чл.4. Договорът между ЛИДЕР ПИ СИ ООД и Потребителя влиза в сила от датата на подписване на писмения договор от страните.

#### Срок на действие на договора

Чл.5. (1) Срокът за предоставяне на услугите се определя в сключения между страните писмен договор и започва да тече от датата на активиране на услугите.

(2) Срокът на действие на договора се продължава автоматично за нов период със същата продължителност, ако никоя от страните не поиска прекратяването му най-късно един месец преди изтичането.

(3) Предходната алинея се прилага съответно при изтичане на всеки следващ период.

#### Включване и активиране на услугите

Чл.6. (1) ЛИДЕР ПИ СИ ООД извършва необходимото, за да бъде включен Потребителя в Мрежата не по-късно от 7 (седем) дни от подписването на индивидуалния договор с него. За целта Потребителят трябва да разполага с компютърно и комуникационно оборудване по чл.16, ал.5 от настоящите общи условия.

(2) Крайният срок за активирането по смисъла на предходния член е 48 (четиридесет и осем) часа от включването по предходната алинея. В случай, че Потребителят дължи такса за активиране по чл. 19 от настоящите Общи условия крайният срок за активиране е 48 (четиридесет и осем) часа след по-късния от двата момента: включването по предходната алинея или заплащане на таксата за активиране.

(3) При взаимно съгласие на страните активирането на услугите може да стане и преди изтичане на посочения срок.

(4) По желание на Потребителя ЛИДЕР ПИ СИ ООД му съобщава всички технически параметри, необходими за активиране на услугите, най-малко 7 дни преди активирането.

### III. КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

Чл.8. (1) ЛИДЕР ПИ СИ ООД предоставя услугите с качество и ниво на поддръжка както следва:

- време за наличност на връзката: не по-малко от 90% за всеки работен месец. В писмения договор между страните може да се уговори и по-висок процент време за наличност на връзката.
- спецификации и стандарти за качество на услугите – съгласно чл.2, ал.1

(2) ЛИДЕР ПИ СИ ООД полага необходимите грижи за запазване и повишаване на качеството на предоставяните услуги.

#### IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЛИДЕР ПИ СИ ООД

##### Поддръжка на Мрежата.

Чл.9. (1) ЛИДЕР ПИ СИ ООД поддържа Мрежата като посредством квалифициран персонал осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа съгласно условията на договора.

(2) ЛИДЕР ПИ СИ ООД събира и съхранява параметри, отразяващи работата на Мрежата и качествените показатели на предоставяните услуги.

##### Отстраняване на технически проблеми

Чл.10. (1) При откриване на проблем в Мрежата и предоставяните услуги, ЛИДЕР ПИ СИ ООД незабавно взема мерки за отстраняването му.

(2) ЛИДЕР ПИ СИ ООД се задължава да изпрати свой специалист в имота, където се намира точката за достъп на Потребителя, в срок до 24 часа от сигнализирането за появата на технически проблем. При необходимост от достъп до помещения на Потребителя ЛИДЕР ПИ СИ ООД отправя писмено уведомление, освен в случаите в които искането за отстраняване на техническия проблем е отправено от последния.

(3) В случай че проблемът може да бъде отстранен от ЛИДЕР ПИ СИ ООД, последното се задължава да извърши това в срок от 48 часа от констатирането на съответния проблем. Ако повредата е констатирана в почивен или празничен ден срокът е 72 часа

(4) Когато повредата касае основни трасета за пренос на данни по Мрежата, срокът за отстраняването ѝ е 72 часа.

(5) Задълженията на ЛИДЕР ПИ СИ ООД по настоящия член са в сила, ако Потребителят е съобщил потребителското си име и е предоставил физическа възможност специалисти на ЛИДЕР ПИ СИ ООД да отидат в помещението, където се намира точката му на достъп до Мрежата.

##### Неустойка за лошо качество

Чл.11. (1) При условие че времето за наличност на връзката спадне под определения в чл.8 минимум за определен работен месец, ЛИДЕР ПИ СИ ООД дължи на Потребителя неустойка за лошо качество, изчислена по следната формула: Размер на неустойката = (време с нарушено качество на услугата за работния месец минус 1 % от общото време за предоставяне на услугата за месеца), умножено по двойния размер на цената за единица време, изчислена пропорционално на месечната вноски.

(2) Периодите на профилактика, както и прекъсвания поради форсмажорни обстоятелства или поради причини извън крайните точки на услугите не се включват във времето с нарушено качество

(3) Заявките за получаване на неустойката по предходната алинея се депозират писмено от Потребителя пред ЛИДЕР ПИ СИ ООД в 3-дневен срок след края на работния месец, през който е констатирано нарушено качество.

(4) Размерът на неустойката за лошо качество за един работен месец не може да превишава стойността на месечната вноски.

##### Планово поддържане

Чл.12. (1) ЛИДЕР ПИ СИ ООД се задължава да уведомява Потребителя относно предстоящи профилактики, настройки и ремонти на съоръженията на Мрежата чрез отправяне на най-малко 24-часово предизвестие на <http://www.lederbg.net/>.

(2) Когато се налага достъп до помещение на Потребителя уведомяването става писмено.

(3) Периодът на евентуално влошаване на качеството на услугите не може да бъде повече от 2 часа при всеки случай на профилактика и не повече от 3 профилактики за всеки 30-дневен период. По-дълги или по-чести профилактики са допустими, ако бъдат договорени с Потребителя поне 10 календарни дни предварително.

##### Рамки на отговорността на ЛИДЕР ПИ СИ ООД

Чл.13. (1) ЛИДЕР ПИ СИ ООД не носи отговорност, ако ползването на услугите от Потребителя се извършва от него в нарушение на закона.

(2) ЛИДЕР ПИ СИ ООД носи отговорност за предоставяне на услугите само в границите между крайните точки на услугите, които са определени в писмения договор между страните. ЛИДЕР ПИ СИ ООД не носи отговорност при наличие на проблеми извън тези крайни точки, включително проблеми в мрежата на Потребителя. Наличието на такива проблеми и произтичащата от тях невъзможност за предоставяне на услугите не освобождават Потребителя от задълженията му по настоящия договор.

(3) ЛИДЕР ПИ СИ ООД не носи отговорност за вреди от ползване на каквито и да е информационни ресурси и връзки или от действия на трети лица спрямо Потребителя, извършени при или по повод ползването на услугите. ЛИДЕР ПИ СИ ООД по никакъв начин не гарантира сигурността или верността на получената чрез използването на услугите информация, нито качеството на стоките или услугите, закупени или получени чрез използването на услугите.

##### Форсмажор

Чл.14. (1) Форсмажор е всеки случай на непреодолима сила или случайно събитие, представляващи обстоятелства от извънреден характер, които правят предоставянето на услугите обективно невъзможно.

(2) Страните по договора не носят отговорност за неизпълнение на задълженията си в случай на форсмажор за периода докато трае непреодолимата сила или случайното събитие. Отпадането на задълженията в този случай не важи по отношение на закъснели плащания, изискуеми преди настъпването на форсмажорните обстоятелства.

(3) Страна по договора, която е под въздействие на форсмажорни обстоятелства е длъжна да уведоми незабавно другата страна за обстоятелствата и ограниченията наложени от тях.

(4) Страна по договора, която е под въздействие на форсмажорни обстоятелства, е длъжна да полага всички усилия за отстраняване ефектите от тях и да възстанови нормалното изпълнение на задълженията си по договора.

(5) Ако обстоятелства на форсмажор продължат повече от 14 дни и една от страните загуби интерес от продължаване действието на договора, тя може да поиска прекратяване на договора с отправяне на 30-дневно писмено предизвестие. В този случай договорът се прекратява без последствия за страните.

#### V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

##### Възмездност на услугите

Чл.15. (1) Потребителят се задължава да заплаща своевременно и точно дължимите от него на ЛИДЕР ПИ СИ ООД суми съгласно предвиденото в писмения договор между страните и Тарифата на ЛИДЕР ПИ СИ ООД.

(2) Потребителят заплаща и отстраняването на всяка повреда в Мрежата, която е причинена виновно от него (използване на несъвместим софтуер, забравена парола, изваден или повреден кабел и т.н.).

##### Използване на услугите

Чл.16. (1) Потребителят получава достъп до Мрежата след въвеждането на своите парола и потребителско име, които получава при сключването на индивидуалния писмен договор. Използването на услугите чрез същите парола и потребителско лице от лице, различно от Потребителя, не освобождава последния от задълженията му по договора.

(2) Потребителят се задължава при ползване на Мрежата да спазва нормите на приложимото право и добрите нрави, включително да не зарежда, съхранява, разпространява, използва или предава файлове, програми, изображение, звук или каквито и да е други материали, имащи забранено от закон съдържание, или нарушаващи права на трети лица, включително права на интелектуална собственост, както и да не зарежда, съхранява, разпространява, използва или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи компютърни вируси, програми за отдалечен достъп ("троянски коне"), нежелана поща ("spam") или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи.

(3) Цялото компютърно и комуникационно оборудване, необходимо за използването на услугите се осигурява от и за сметка на Потребителя. ЛИДЕР ПИ СИ ООД предоставя срещу заплащане единствено мрежова карта, която остава собственост на Потребителя.

(4) Потребителят се задължава да уведомява своевременно ЛИДЕР ПИ СИ ООД за всяко посегателство на трети лица върху Мрежата или незаконнообразно ползване от тяхна страна на предоставяните комуникационни услуги, както и за настъпили повреди, които пречат на нормалното използване на услугата по договора.

##### Забрана за промени в Мрежата

Чл.17. Потребителят се задължава да не предприема и, доколкото зависи от него, да не допуска да се извършват промени в който и да било от елементите на Мрежата.

## **VI. ЦЕНИ НА УСЛУГИТЕ**

### **Цени. Начин на определяне**

Чл.18. (1) Цените на услугите се определят и регулират съгласно приложимите разпоредби на Закона за далекосъобщенията в Тарифа на ЛИДЕР ПИ СИ ООД с цените на предоставяните комуникационни услуги (Тарифата) – неразделна част от настоящите Общи условия. ЛИДЕР ПИ СИ ООД осигурява равнопоставеност на потребителите при определяне на цените.

(2) Тарифата се публикува минимум 15 дни преди датата на влизането ѝ в сила и се предоставя на разположение на потребителите във всички офиси и служби на ЛИДЕР ПИ СИ ООД.

(3) Цената на всяка от предоставяните услуги се определя съгласно действащата Тарифа на ЛИДЕР ПИ СИ ООД в зависимост от избора от Потребителя Тарифен план.

### **Месечни вноски. Такса за активиране**

Чл.19. (1) Цената за предоставяне на всяка от услугите се заплаща от Потребителя на месечни вноски – за всеки работен месец по време на действието на договора. Съгласно избора от потребителя тарифен план месечните вноски може да се заплащат авансово или след изтичане на съответния работен месец.

(2) Ако това е предвидено в Тарифата, в петдневен срок от подписване на договора Потребителят заплаща на ЛИДЕР ПИ СИ ООД такса за активиране.

### **Начин и срок за плащане**

Чл.20. (1) Когато Потребителят избере Тарифен план, месечната вноска се заплаща авансово за всеки работен месец от действието на договора.

(2) Всички дължими суми по договора в полза на ЛИДЕР ПИ СИ ООД се заплащат по неговата банкова сметка, посочена в писмения договор, или в брой в офиса на ЛИДЕР ПИ СИ ООД.

(3) ЛИДЕР ПИ СИ ООД съхранява данните, необходими за изчисляване на дължимите суми (количество на използвания трафик за съответния период от време и др.), в срок не по-малък от една година от изтичане на съответния период.

### **Неустойка за неизпълнение на Потребителя. Временни санкции**

Чл.21. (1) В случай на забавено плащане на дължима от Потребителя сума ЛИДЕР ПИ СИ ООД има право на неустойка в размер на 0.5% от дължимата сума за всеки ден от забавата.

(2) В случай на забавено плащане над 2 дни или неизпълнение на задълженията по чл.16, ал.3 и 4, ЛИДЕР ПИ СИ ООД може да спре предоставянето на услугите частично или изцяло. Това не го лишава от правото да развали договора, нито от правото да получава съответното договорно възнаграждение за времето на нейното спиране. Предоставянето на услугите се възстановява след заплащане от Потребителя на всички дължими по договора суми, включително неустойките, съответно след прекратяване на нарушението на задълженията по чл.16, ал.3 и 4.

(3) В случай че в срок от един месец от спирането на услугите Потребителят не заплати на ЛИДЕР ПИ СИ ООД дължимите суми, той се изключва физически от Мрежата. При повторно включване към Мрежата се заплаща нова такса за активиране, ако такава е предвидена в Тарифата.

## **VII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДЕЙСТВИЕТО НА ДОГОВОРА**

### **Основания за прекратяване на договора**

Чл.22. (1) Договорът се счита за прекратен с изтичането на срока по чл.5, в случай че някоя от страните се е противопоставила съгласно ал.2 от същия член.

(2) В случай че със закон бъде променен режимът за предоставяне на комуникационните услуги на ЛИДЕР ПИ СИ ООД, последното има право да прекрати едностранно договора без предизвестие.

(3) Договорът може да бъде прекратяван и при наличие на писмено изразено взаимно съгласие на страните.

### **Разваляне на договора от Потребителя**

Чл.23. (1) Потребителят може да развали договора с отправяне на писмено 15-дневно предизвестие, ако ползването на услугите не се активира до 30 дни след определен срок и ако през срока на предизвестията услугите не бъдат активирани.

(2) При възникване на събитие - невъзможност да се осигурят услугите по вина на ЛИДЕР ПИ СИ ООД, Потребителят има право да развали договора с отправяне на 15-дневно писмено предизвестие.

### **Разваляне на договора от ЛИДЕР ПИ СИ ООД**

Чл.24. (1) Ако Потребителят не заплати в срок първоначалната сума, ЛИДЕР ПИ СИ ООД има право да развали договора с отправяне на писмено 15-дневно предизвестие. Изтичането на срока прекратява договора, освен ако незаплатената до този момент сума бъде междуременно изцяло изплатена на ЛИДЕР ПИ СИ ООД.

(2) Ако Потребителят просрочи с повече от 15 дни заплащането на месечна вноска или ако се установи, че същият не е получил необходимите разрешения за ползването на услугите, ЛИДЕР ПИ СИ ООД може да развали договора незабавно, за което следва да уведоми писмено Потребителя.

(3) Извън горните хипотези, ЛИДЕР ПИ СИ ООД има право да развали договора при виновно неизпълнение на което и да е друго задължение на Потребителя по настоящия договор с отправяне на 15-дневно писмено предизвестие.

(4) В случай че в резултат на упражняване на правата си по този член или по чл.21 ЛИДЕР ПИ СИ ООД е изключил Потребителя от Мрежата, последният заплаща такса за активиране при подновяване предоставянето на услугите.

## **VIII. ДРУГИ УСЛОВИЯ**

### **Изменение на Общите условия**

Чл.25. (1) Настоящите Общи условия могат да бъдат изменени и/или допълвани от ЛИДЕР ПИ СИ ООД, при спазване на действащото законодателство и издадените лицензи.

(2) Промените в Общи условия се обявяват на Потребителя по подходящ начин. В случай, че в срок от 15 календарни дни Потребителят не възрази писмено срещу промените, те го обвързват.

### **Жалби**

Чл.26. (1) ЛИДЕР ПИ СИ ООД води регистър за получените жалби, молби и предложения, както и за отговорите и взетите решения, свързани с тях.

(2) Жалби, молби и предложения от Потребителя, предявени към ЛИДЕР ПИ СИ ООД, се разглеждат и решават в едномесечен срок от датата на подаването им. ЛИДЕР ПИ СИ ООД отговаря на Потребителя в двуседмичен срок от датата на взетото решение.

### **Кореспонденция между страните**

Чл.27. (1) Страните осъществяват кореспонденцията помежду си чрез факсове или препоръчани писма с обратна разписка.

(2) Адресите за кореспонденция между страните се уговарят в писмения договор между тях.

(3) Ако някоя от страните промени адреса, факса или телефона си, посочен в писмения договор, тя е длъжна предварително да уведоми другата страна в писмена форма. В случай че страната не изпълни задължението си за уведомяване, съобщенията, изпратени на известния адрес или факс, ще се считат за надлежно изпратени и получени.

(4) Страните се съгласяват да използват електронна поща за текуща кореспонденция, която няма да има правно значение, освен ако е

подписана с усъвършенстван електронен подпис.

#### **Съобщения по телефона**

Чл.28. (1) Потребителят се задължава да поддържа възможност за денонощна телефонна връзка за директна комуникация с ЛИДЕР ПИ СИ ООД относно оперативната поддръжка на услугите.

(2) В допълнение към начините за осъществяване на кореспонденция по чл. 28 съобщения (например за профилактика или обслужване на неспешни проблеми) може да се приемат и по телефона, като задължително следва да бъдат последвани от потвърждение по електронна поща, факс или препоръчана поща.

(3) Потребителят може да заяви необходимостта от отстраняване на технически проблем на телефон 092661554 между 9.00 и 19.00 часа, а през останалото време на 0885544333. ЛИДЕР ПИ СИ ООД обявява и следния адрес за предоставяне на информация и за заявяване на повреди и технически проблеми в Мрежата: гр. Враца, ул. "Климент Охридски" №3

#### **Уведомяване за ограничения**

Чл.29. ЛИДЕР ПИ СИ ООД се задължава да уведомява своевременно Потребителя относно ограниченията и изискванията, наложени на основание действащото законодателство и издадените лицензи, свързани с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия, аварии и извънредни обстоятелства.

#### **Конфиденциалност. Тайна на далекосъобщенията**

Чл.30. (1) Страните се задължават да спазват изисквания за запазване на конфиденциалност и запазване на тайната на далекосъобщенията.

(2) Конфиденциална информация е всичко, свързано с организацията и търговската дейност на страна по договора, включително описания на апаратура, данни за личния състав, инвентарни наличности, полезни модели и технологични решения, както и случаи от практиката на фирмата, с изключение на информацията, която страната изрично е определила като неконфиденциална, на общоизвестни факти или на информация, която страната сама е направила обществено достъпна (например чрез търговска реклама, изявления пред медиите, разполагане за публичния си уебсайт и др. под.)

(3) Всяка от страните се задължава да не разпространява конфиденциалната информация на трети лица под каквато и да било форма, както и да изисква от служителите и подизпълнителите си спазване на същите ограничения за конфиденциалност. Ограниченията по тази точка остават валидни в срок от 1 година след прекратяването на договора.

(4) Информация относно съществените елементи на договора, както и рекламни и други материали за публикация могат да бъдат разпространявани след постигане на взаимно съгласие между страните.

(5) В случай на нарушаване на клаузите за конфиденциалност, виновната страна дължи на изправната страна пълно обезщетение за причинените вреди.

(6) ЛИДЕР ПИ СИ ООД се задължава да спазва тайната на далекосъобщенията, осъществявани чрез Мрежата, като не разкрива информация, станала му служебно известна, освен когато това се изисква от българското законодателство.

#### **Лични данни**

Чл.31. (1) Личните данни на Потребителя, които при сключването на индивидуалния договор стават достояние на ЛИДЕР ПИ СИ ООД, се съхраняват от последното при спазване изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за далекосъобщенията. Целта на съхранението е възможността за индивидуализиране на Потребителя и контактуване с него в рамките на договорното правоотношение, както и за целите, посочени в чл.202 от Закона за далекосъобщенията.

(2) В индивидуалния писмен договор се посочват само тези лични данни, които са необходими за индивидуализирането на страната по договора, без да се посочват данни за расова, етническа, религиозна или друга принадлежност.

(3) Личните данни на Потребителя не могат да се предоставят на лица, които не са служители на ЛИДЕР ПИ СИ ООД, освен в предвидените от закона случаи или с изричното писмено съгласие на Потребителя. Служителите на ЛИДЕР ПИ СИ ООД получават само тези лични данни, които са необходими за изпълнението на конкретната им трудова функция.

(4) Потребителят има право на достъп и поправка на своите лични данни. Правото се упражнява лично или посредством пълномощник с нотариално заверен подпис на пълномощното в офиса на ЛИДЕР ПИ СИ ООД.

#### **Опазване на доброто име**

Чл.32. Всяка страна се задължава да пази доброто име и търговския имидж на другата, включително и след прекратяване на действието на договора.

#### **Недействителност**

Чл.33. Страните декларират, че в случай, че някоя/и от клаузите по настоящите Общи условия се окаже/окажат недействителна/и, това няма да влече до недействителност на договора, на други клаузи или части от Общите условия. Недействителната клауза ще бъде заместена от повелителните норми на закона или установената практика.

#### **Приоритети**

Чл.34. В случай на противоречие между клаузи на различните документи, които съставляват договора в неговата цялост, предимство имат клаузите на документите в следната последователност:

1. Анексите към договора;
2. Писменият договор, сключен между страните и приложенията към него;
3. Тарифата на ЛИДЕР ПИ СИ ООД с цените на предоставяните комуникационни услуги, и
3. Настоящите Общи условия.

#### **Приложимо право**

Чл.35. За неуредените в настоящите Общи условия и писмения договор между страните въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

#### **Разрешаване на спорове**

Чл.36. Всички спорове, свързани с договора, се уреждат със споразумение между страните, а ако такова не бъде постигнато, се решават:

- Компетентния съд в гр. Враца – ако правният спор е с материален интерес до 5000 лв.
- от Арбитражния съд при Българската търговско-промишлена палата съобразно с неговия Правилник за дела, основани на арбитражни споразумения, в състав от трима арбитри – ако правният спор е с материален интерес над 5000 лв.

### **ДЕФИНИТИВНИ РАЗПОРЕДБИ**

Чл.37. По смисъла на настоящите Общи условия и сключения от страните договор:

1. "Невъзможност да се осигурят услугите" е налице, когато времето на наличност на връзката е по-малко от 80% за един работен месец.
2. "Период с нарушено качество на услугите" е периодът от момента на откриване (от Потребителя или ЛИДЕР ПИ СИ ООД) на прекъсване или влошаване на услугите до момента на възстановяването.
3. "Възстановяване след нарушаване качеството на услугите" е налице в момента, когато изчезнат проблемите, описани в т.2.
4. "Профилактика" е период на планиран ремонт или наблюдение на апаратура, както и на промяна на Мрежата, през който са възможни периоди с нарушено качество на услугите.

