NEXT GENERATION INTERNET NGNET

ОБЩИ УСЛОВИЯ
ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА „ИНТЕРНЕТ ДОСТЪП“

Актуализирани към 04.11.2026 г.

Договорът на **„Ел-Ди 81“ ЕООД (NGNET)**, наричано по-долу за краткост „Ел-Ди 81“, със седалище и адрес на управление: гр. Бургас, ул. „Октомври“ № 62, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 203416511, тел. 0896 483 944; с адрес за кореспонденция гр. Бургас, ул. „Октомври“ № 62, e-mail: office@ngnetbg.com с Потребителя за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“, публикувани на уеб страницата на „Ел-Ди 81“ www.ngnetbg.com, Спецификация на услугата „Интернет достъп“ и ценова листа;
- 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 „Ел-Ди 81“ за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ по оптичен/меден кабел, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга.

Общите условия, както и техните изменения и допълнения се публикуват от „Ел-Ди 81“ на интернет страницата www.ngnetbg.com в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила. При изменение на общите условия, не по-късно от един месец преди влизането им в сила „Ел-Ди 81“ уведомява абоната за измененията по един от следните начини: 1/ електронно писмо (e-mail), изпратено до посочен от абоната адрес на електронна поща; 2/ кратко текстово съобщение (SMS); 3/ телефонно обаждане от наш служител на посочен от абоната телефонен номер.

В срок до един месец от влизането в сила на изменение на Общите условия, направено по инициатива на „Ел-Ди 81“, всеки Абонат с действащ Договор за Услугата, който не е съгласен с Общите условия, има право да поиска прекратяване на договора си, като попълни писмено предизвестие и го изпрати на ел. поща на „Ел-Ди 81“. Ако в посочения срок Абонат по действащ Договор за услуги не е заявил писмено, че не приема съответните промени на Общите условия, същите се считат за приети.

Параметрите на услугите, предоставяни от „Ел-Ди 81“, както и техните условия за ползване и цени, ценови пакети или тарифи са описани в спецификация на услугите и ценова листа, публикувана на интернет страницата www.ngnetbg.com.

Раздел I
Услуги, предоставяни от „Ел-Ди 81“

1. Достъп до Българското и Международното интернет пространство за компютърни устройства, собственост на Потребителя.

2. Електронни пощенски (e-mail) услуги за Потребителя.

3. Потребителят може да закупи от „Ел-Ди 81“ крайни устройства (кабелни модеми, приемници и други) по пазарни цени. За всички продадени устройства е осигурен 12-месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.

4. Потребителят може да ползва крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица. За тяхната настройка ще бъде изискана съответната такса.

Раздел II
Заявяване на услуга и свързване към мрежата на „Ел-Ди 81“

1. Заявяване

Заявяването на услугата става по телефона, след което техник на „Ел-Ди 81“ проверява на място дали е възможно Потребителят да бъде свързан.

Срок за инсталиране

1.1. Срокът за инсталиране на Услугата е 5 (пет) работни дни от датата на подадената заявка.

1.2. При инсталиране на Интернет услугата се подписва констативен протокол, удостоверяващ: началото на ползване на услугата; съгласието на Потребителя с монтажните дейности от страна на техниците; съгласие от страна на Потребителя, че умее да борави с предоставената техника.

2. Инсталиране на Услугата

2.1. „Ел-Ди 81“ ще изпрати свой техник в уговореното време на адреса, посочен от Потребителя, като техникът при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Потребителят е длъжен да съгласува с етажната собственост право за извършване на инсталационни дейности и достъп на техническото лице до поставеното от „Ел-Ди 81“ оборудване и до адреса, на който трябва да се инсталира услугата. С цел предоставяне на услугата при инсталирането специалистът извършва прокарване на кабелна връзка от оборудването на „Ел-Ди 81“ до заявения от Потребителя адрес.

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.

Стандартна инсталация е инсталация без необходимост от специално техническо решение и при невъзпрепятстван достъп до помещението на Потребителя. Цената ѝ е по ценовата листа. При нестандартна инсталация (допълнително трасе, пробиви, шахти, стълбове, специална техника) цената се определя след оглед, съгласува се с Потребителя преди монтажа и се записва в Констативния протокол.

2.2. Предварителни задължения на Потребителя

2.2.1. Предоставяне на информация. Потребителят предоставя на „Ел-Ди 81“ достоверна информация и документ за самоличност, както и други необходими документи преди подписването на Договора за ползване на Услугата.

2.2.2. С попълване на Договора 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 адрес за предоставянето ѝ.

2.3. Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.3.1. Потребителят подписва Констативен протокол за инсталиране на Услугата на адреса, където ще бъде инсталирана услугата „Интернет достъп“.

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

3. Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от „Ел-Ди 81“, 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.

Раздел III
Срок на Договора и влизане в сила

1. Договорът между Потребителя и „Ел-Ди 81“ за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ влиза в сила в 7-дневен срок след подписването му, освен ако Потребителят изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

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

1.2. Потребителят се задължава да използва и заплаща Услугата „Интернет достъп“ в зависимост от избраната с Договора за ползване на Услугата „Интернет достъп“ опция – едногодишен договор или безсрочен договор, считано от датата на подписване на Констативния протокол.

1.3. В случай, че е подписан едногодишен договор, след изтичане на срока му същият автоматично се продължава като безсрочен договор и може да бъде прекратен с едномесечно предизвестие.

1.4. Потребителят може да прекрати Договора по всяко време с писмено предизвестие от един месец до „Ел-Ди 81“, както следва:

– при едногодишен Договор, прекратен преди изтичане на срока му, Потребителят дължи неустойка в размер на две стандартни месечни такси (цената за безсрочен договор за избрания план);

– при безсрочен Договор, както и при едногодишен Договор, чийто срок е изтекъл и който е продължен като безсрочен по т. 1.3, неустойка не се дължи.

Раздел IV
Необходимо техническо оборудване

За да използва Услугата, при Потребителя се поставя устройство ONU. В случай, че Потребителят е закупил допълнително устройство от „Ел-Ди 81“ за безжичен достъп и желае да му се направят техническите настройки, трябва да осигури електрическо захранване за устройството.

Ако Потребителят вече е закупил устройство за безжичен достъп, то се настройва от техник на „Ел-Ди 81“, срещу което Потребителят заплаща необходимата сума, описана в Приложение 1 на Договора.

При сключване на едногодишен Договор за план, за който това е предвидено в ценовата листа, „Ел-Ди 81“ предоставя на Потребителя WiFi рутер за безплатно ползване. Рутерът не се прехвърля в собственост на Потребителя и остава собственост на „Ел-Ди 81“. Потребителят ползва рутера за целия срок на ползване на Услугата, включително след продължаването на Договора като безсрочен по Раздел III, т. 1.3. При прекратяване на Договора рутерът се връща съгласно Раздел VI, т. 3.2.

Раздел V
Права и задължения на страните след инсталиране на Услугата

1. Права и задължения на „Ел-Ди 81“

1.1. Права на „Ел-Ди 81“

– „Ел-Ди 81“ има право да получава от Потребителя уговорените такси за предоставяната услуга в сроковете.

– Ако Потребителят забави плащането на услугата в предвидения срок, „Ел-Ди 81“ има право на неустойки в размер на законната лихва за времето на забавянето, като продължава да доставя и поддържа услугата, както и на незабавно прекратяване на услугата до пълното заплащане на дължимите суми от страна на Потребителя.

– „Ел-Ди 81“ има право да дава необходимите инструкции на Потребителя за правилно използване на услугата.

– „Ел-Ди 81“ има право на достъп до имота на Клиента с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на крайните устройства и/или други съоръжения, необходими за предоставяне на услугата.

1.2. Задължения на „Ел-Ди 81“

– Да осигури първоначалното конфигуриране на минималното необходимо на Потребителя оборудване за правилното функциониране на услугата.

– Да осигурява услугата 24 часа в денонощието.

– Да полага всички усилия за развитието на своята опорна мрежа в следните направления: подобряване способността за бързо възстановяване в случай на срив в работата на мрежата; подобряване възможностите за пренос на данни през нея. (Подобренията не могат да служат като основание за изменение на цената на услугата.)

– Да отстрани възникнала авария след подаден сигнал по ел. поща или телефон до три работни дни.

Вътрешната мрежа на крайните клиенти не влиза в обхвата на задълженията на „Ел-Ди 81“. При необходимост от поддръжката ѝ се заплаща допълнителна такса.

2. Права и задължения на Потребителя

2.1. Права на Потребителя

– Потребителят има право да получава услугата с качество и технически параметри, съгласно уговореното в този договор и неговите приложения;

– Потребителят има право да уведомява „Ел-Ди 81“ за проблеми, свързани с използването на услугата;

– Потребителят има право да изисква информация относно услугата, предоставяна от Доставчика.

2.2. Задължения на Потребителя

– Потребителят е длъжен да предостави условия за работа на специалистите на Доставчика по настройката на оборудването (когато е необходимо).

– Потребителят е длъжен по всяко време, докато тече срокът на този договор, да се придържа към правилата за правилно използване на мрежата на Доставчика.

– Потребителят е длъжен да не прави каквито и да било промени в настройките на комуникационното оборудване, което той използва за осъществяване на услугата, преди това да е съгласувано и одобрено от техническия персонал на Доставчика.

– Потребителят е длъжен да осигури лице за контакт за техническа поддръжка 7/24/365 за подпомагане разрешаването на възникнали технически проблеми, свързани с изпълнението на този Договор.

– Потребителят е длъжен да заплаща уговорените такси за предоставяната услуга в сроковете, определени в Раздел VI на тези Общи условия.

– Потребителят се задължава да поддържа в изправност своята вътрешна ЛАН мрежа. При невъзможност за такава поддръжка Клиентът има право да се обърне към Доставчика срещу допълнително заплащане.

Раздел VI
Заплащане на услугата „Интернет достъп“

1. Начална дата за заплащане на услугата

Начална дата за заплащане на услугата е датата на подписване на констативния протокол, което предполага, че Потребителят приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и

Услугата работи правилно.

2. Цените, които Потребителят дължи, са:

2.1.1. Месечен абонамент – първата такса се заплаща при сключване на Договора, всяка следваща такса се заплаща до изтичане на платения период. Цените на услугите са посочени в Приложение 1 към Договора между Потребителя и „Ел-Ди 81“.

2.1.2. Месечна цена за използване на допълнителни услуги – заплаща се заедно с месечната такса.

2.2. Неплащане

В случай, че Потребителят не е платил за Услугата след определената за плащане дата, „Ел-Ди 81“ ще спре да предоставя Услугата на Потребителя, без да го уведомява за това. При неплащане от страна на Потребителя в посочените срокове „Ел-Ди 81“ има право да спре предоставянето на услугата до издължаване на задълженията от страна на Потребителя. При спиране поради неплащане „Ел-Ди 81“ не дължи неустойка за времето, в което Потребителят не ползва услугата.

2.3. Промяна на ползваната Услуга „Интернет достъп“

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, потребители, които желаят да преминат от един „Интернет достъп“ към друг, могат да го направят по всяко време на договора, като „Ел-Ди 81“ има право да прекрати текущия договор на потребителя и да му предложи нов договор за същия период като предходния, като периодът на новия договор започва да тече от датата на извършваната промяна.

2.3.1. 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 „Ел-Ди 81“ 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 неустойките, описани в Раздел III, т. 1.4.

3. Прекратяване на Договора

3.1. Предизвестие за прекратяване на Договора

Потребителят може да иска прекратяване на Договора, без да обосновава причините за това, като заяви в „Ел-Ди 81“ с писмено предизвестие от един месец желанието си за прекратяване. „Ел-Ди 81“ прекратява предоставянето на Услугата веднага след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие.

В случай, че Потребителят прекрати Договора преди изтичането на първоначално уговорения между страните минимален срок, Потребителят заплаща на „Ел-Ди 81“ неустойка, чийто размер е описан в Раздел III, т. 1.4.

3.2. Връщане на оборудването

Всички допълнителни устройства/оборудване за ползване на услугата, които не са закупени от Потребителя, включително рутерът по Раздел IV, при прекратяване на договора се връщат на доставчика в работещ вид. Ако устройствата не бъдат върнати или са повредени по вина на Потребителя, Потребителят заплаща стойността им за възстановяване, записана в Констативния протокол. Устройство ONU, монтирано при Потребителя, се предоставя срещу депозит по ценовата листа, който се възстановява при връщане на устройството в работещо състояние.

3.3. Отговорност за неизпълнение

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

4. Прекратяване на Договора преди изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок на ползване ще се разреши само при следните обстоятелства:

4.1.1. При взаимно съгласие на двете страни;

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

4.1.3. 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;

4.1.4. При смърт или поставяне под запрещение на Потребителя;

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

4.1.6. Едностранно, без предизвестие от страна на „Ел-Ди 81“, в случай, че Потребителят не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

4.1.7. Едностранно, с писмено уведомление от страна на „Ел-Ди 81“, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. „Ел-Ди 81“ ще уведоми Потребителя за прекратяване на Договора, като посочи причината за липса на техническа възможност;

4.1.8. Едностранно от страна на Потребителя, в случай на системно неизпълнение на задължението на „Ел-Ди 81“ да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по Раздел V, т. 1.2. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от пет пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

5. Процедури за разглеждане и произнасяне по жалби, молби и предложения на крайните потребители, както и начини за извънсъдебно разрешаване на спорове във връзка с договора

Адресираните до „Ел-Ди 81“ предложения, жалби и молби от страна на крайните потребители се разглеждат и разрешават в срок, не по-дълъг от един месец от датата на постъпването им, като потребителят се уведомява за резултата от входираните предложения, жалби или молби.

6. 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, че „Ел-Ди 81“ 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“. „Ел-Ди 81“ се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност. Само с изрично изразеното в индивидуалния договор писмено съгласие на потребителя последният може да предостави личните си данни и да даде съгласие „Ел-Ди 81“ да ги предоставя на агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на „Ел-Ди 81“, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на Потребителя, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на „Ел-Ди 81“, включително с цел събиране на неизплатени задължения по договора. „Ел-Ди 81“ не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка.

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 при следния ред на предпочитание: Заявлението-Договор за ползване на Услугата „Интернет достъп“, констативен протокол за предоставяне на Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата „Интернет

достъп“ (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“, като при няколко документа от един и същ вид предимство ще имат 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.

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ са изготвени от **„Ел-Ди 81“ ЕООД (NGNET)**, със седалище и адрес на управление: гр. Бургас, ул. „Октомври“ № 62, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 203416511.

Общите условия са актуализирани към 04.11.2026 г.