

**ДОГОВОР
ЗА
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ВТОРО НИВО
ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА**

Договор на **БУЛГАРТЕЛ АД**

№ _/ _____

Договор на _____

№ _/ _____

Между:

“БУЛГАРТЕЛ” АД, ЕИК 131341659, със седалище и адрес на управление: гр. София п.к. 1756, жк. Дървеница, бл. 19, Офис сграда „Кинтекс“, офис „Булгартел“, представявано от Стефан Войнов - изпълнителен директор, от една страна, наричана по-нататък **“ОПЕРАТОР”**

и

“ _____ ” ___, ЕИК _____, със седалище и адрес на управление: гр. _____ п.к: ___, ул. _____ № ___, търговски адрес за кореспонденция: гр. _____ п.к: ___, ул. _____ № ___, представявано от _____ – изпълнителен директор/управител, от друга страна, наричана по-нататък **“ПОТРЕБИТЕЛ”**, и поотделно наричани **“Страна”**, а двете заедно **“Страни”**,

се сключи настоящият договор за следното:

I. Предмет на договора

1.1. Операторът предоставя възмездно на Потребителя второ ниво техническа поддръжка, наричани по-нататък “Услуга/и” в съответствие с техническите параметри, посочени в Приложение № 1 “Описание на услугите” и изискванията по заявката за услуга от Приложение № 6 “Формуляр за заявка на услуги”, а Потребителят се задължава да ползва услугите по предназначение, в съответствие с условията на този договор.

1.2. С този договор, наричан още “Договор за предоставяне на второ ниво техническа поддръжка“, наричани по-нататък “Договорът“, публикуван на интернет страницата на Оператора - <https://bulgartel.bg/SLS>, се определят общите условия, приложими към договора с потребителите на всички видове/типове услуги, описани в Приложение №1 и/или Приложение №6.

1.3. През срока на действие на Договорът за предоставяне на второ ниво техническа поддръжка, Потребителят може да заявява пред Оператора предоставянето на нови и допълнителни съобщителни услуги, с подписване на нов Формуляр за заявка на услуги, който става неразделна част от договора.



II. Срокове

2.1. Срокът на договора е 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на неговото подписване от Страните. След изтичане на този срок договорът се продължава за неопределен срок.

2.2. Срокът за предоставяне на всяка услуга се определя в съответния Формуляр за заявка на услугата (Приложение №6.1, №6.2 и т.н).

2.2.1. За всяка услуга Потребителят подава отделен формуляр за заявка, която се подписва от лицето, представляващо Потребителя.

2.3. Срокът за активиране на услугата е до 30 (тридесет) дни, считано от датата на получаване на заявката на Потребителя от Оператора. Операторът може в срок от 5 (пет) работни дни от получаване на заявката от Потребителя да откаже изпълнението на заявката поради техническа невъзможност.

2.3.1. Страните могат да договорят и друг срок за активиране на услугата в съответния Формуляр за заявка на услуга.

2.3.2. По писмено искане на Потребителя и съгласие от Оператора, срокът за активиране на услугата може да бъде удължен с нов период от 30 (тридесет) дни след изтичане на срока в т. 2.3 по-горе.

2.4. Операторът съобщава на Потребителя всички технически параметри, необходими за активиране на услугата не по-късно от 5 (пет) дни преди нейното активиране.

2.5. Активирането на услугата се удостоверява с Протокол за активиране на услуга съгласно Приложение № 5 към договора. В случай на отклонения от договорените параметри и качество на услугата, в рамките на три работни дни, Потребителят има право да уведоми Оператора, че услугата не съответства на договорените параметри. Операторът се задължава да предприеме всички необходими действия за отстраняване на проблема или доказване на необходимото качество на услугата. В случай на доказване на изпълнение на договорените параметри, услугата се счита за активирана от датата на издаване на Протокола за активиране на услугата. В случай на установяване на проблеми с параметрите на услугата, след отстраняването им Операторът издава нов Протокол за активиране на услугата със съответната нова дата.

2.6. Датата на активирането на услугата, посочена в Протокола за активиране на услугата, се приема за начална дата на първия месец на предоставяне на услугата, като плащането на месечната цена се определя съгласно условията на т.3.7. За начало на следващите месеци на предоставяне на услугата се приема първо число на следващите календарни месеци.



III. Цени на услугата, начин и условия на плащане

3.1. Месечните цени за ползване на услугата са определени в Приложение № 6 "Формуляр за заявка на услуги" към договора.

3.2. За активирането на услугата, Потребителят следва да заплати еднократна цена в размер, определен в Заявката на услуга (Приложение № 6) към договора. Първата фактура ще бъде издадена от Оператора в 5 (пет) дневен срок, след предоставяне на услугата (инсталиране, конфигуриране на предоставените устройства и услугата) и ще включва еднократната инсталационна цена и месечната цена за първия месец на про-рата база. Потребителят се задължава да заплати първата фактура в срок до 15 (петнадесет) дни от издаване на фактурата.

3.3. Плащането на месечните цени за ползване на услугата се извършва в съответствие с данъчна фактура за дължимата сума, издадена от Оператора до 5 (пето) число на текущия месец, за текущия месец на ползване на услугата.

3.4. Потребителят заплаща месечните цени за ползване на услугата в 15(петдесет) дневен срок от датата на издаване на фактурата.

3.5. Всички дължими от Потребителя суми по този договор се заплащат по банков път – чрез преводи към банковите сметки на Оператора, посочени в съответните фактури.

3.6. Плащането се счита за извършено в момента на заверяване на сметката на Оператора. В случай на непогасени насрещни задължения между Страните, поне едно от които произтича от този Договор, насрещните задължения се прихващат въз основа на двустранен протокол, подписан от упълномощени представители на Страните, до размера на по-малкото от тях. Ако Потребителят откаже да подпише протокол за прихващане, Операторът може да извърши прихващане на своите вземания (включително на вземания за неустойки) към насрещните вземания на Потребителя с цел погасяване до размера на по-малкото от тях, като изпрати на Потребителя изрично изявление за прихващане.

3.7. Всички разходи по изпращането на фактурите и на всякаква кореспонденция между Страните, както и всички банкови такси са за сметка на Страната, която изпраща документ или извършва плащане.

3.8. В случай, че се наложи издаването на фактура за месечна цена на услугата за част от календарен месец, Страните се споразумяват, че една тридесета (1/30) част от месечната цена ще бъде начислявана за всеки ден на ползване на услугата от Страна на Потребителя за съответният месец.

3.9. Операторът има право да предоставя отстъпка на Потребителя от единичните и месечните цени, описани в т. 3.2 и т. 3.3.



Видовете и размерите на отстъпките са посочени в Приложение № 6 “Формуляр за заявка на услуги” към договора. Операторът предоставя компенсации от месечната цена за ползване на услугата в случаите на аварии и/или технически проблеми, които са възпрепятствали Потребителя да ползва нормално услугите в съответствие с Качествените изисквания към услугата от Приложение № 3 към договора. Към компенсациите Операторът следва да включи сумите, които са изчислени грешно и събрани по грешка, ако има такива. Операторът възстановява на Потребителя грешно начислените суми чрез тяхното приспадане от сумата, дължима от Потребителя за месеца, следващ месеца, през който е допусната грешката.

3.10. Операторът следва да уведомява в писмен вид Потребителя за планирани промени в месечните цени за ползване на услугата най-малко 60 (шестдесет) дни преди датата на влизане в сила на промените.

3.10.1. В случай че Потребителят не е съгласен с предлаганите цени, той може да възрази пред Оператора в срок от 15 (петнадесет) дни от получаване на уведомлението от Оператора за промяната в цените. В този случай Потребителят има право да прекрати едностранно настоящия Договор с предизвестие от 30 (тридесет) дни, което тече от датата на получаване от Оператора на възражението на Потребителя, но не по-късно от датата на влизане в сила на промяната в цените за услугата. До изтичането на предизвестията за прекратяване на договора Потребителят заплаща месечни цени за ползване на съответните услуги по този договор.

3.10.2. В случай че Потребителят не изпрати възражение на Оператора срещу промяната в цените в срока по т.3.10.1 се счита, че приема промяна на цените.

3.11. Операторът може да изиска от Потребителя банков депозит за конкретна услуга в размер, договорен със заявката на услугата (Приложение № 6). Банковият депозит се връща от Оператора на Потребителя в срок от 30 (тридесет) работни дни след закриване на съответната услуга и заплащане от Потребителя на дължимите суми по договора.

3.12. При извършване на частични плащания от страна на Потребителя, в резултат на което получените парични средства не са достатъчни за покриване на всички задължения към Оператора, с получените плащания Операторът погасява задълженията в следния ред: неустойки, лихви, главници. Главниците се погасяват в реда от най-старото към най-новото. Страните се договарят, че в случай на погасяване на задълженията на Потребителя чрез прихващане по реда на този Договор уговореният в предходните изречения ред за погасяване също се прилага.



IV. Права и задължения на Страните

4.1. Операторът се задължава:

4.1.1. да предоставя услугата в съответствие с действащото законодателство в областта на електронните съобщения;

4.1.2. да предоставя услугата с качество и ниво на поддръжка, съгласно договора и приложенията към него, съдържащи точното техническо описание на услугата, параметри за качество и времето за наличност на услугите;

4.1.3. да полага необходимите грижи за запазване, а при организационно-технически възможности и за повишаване на качеството на предоставяната услуга;

4.1.4. да поддържа надеждна и качествена услуга 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата, през цялата година съгласно условията на договора и да осигурява постоянно обслужване посредством Център за управление и експлоатация на мрежата (NOC) като телефоните за контакти с NOC са указани в Приложение № 2 “Лица за контакти” към договора;

4.1.5. да предоставя информация за текущото състояние на линиите и услугата, да приема заявки за обслужване на проблеми, да идентифицира и организира отстраняването на евентуално появили се проблеми;

4.1.6. при поискване от страна на Потребителя да предоставя информация за нови услуги и промоции на Оператора;

4.1.7. да съгласува предварително с Потребителя периода от време, необходим за профилактика на услугите;

4.1.8. да уведомява предварително Потребителя относно предстоящите профилактики, включително когато се налага достъп до помещения на Потребителя, съгласно Приложение № 3 “Качествени изисквания към услугите”. Общата продължителност на профилактиките за една календарна година не следва да надвишава 24 (двадесет и четири) часа. Отклонения от ограниченията по настоящата т.4.1.8 се допускат само с предварителното изрично съгласие на Потребителя;

4.1.9. при уведомяване от Потребителя по телефон и e-mail/web базиран интерфейс за заявяване на повреди при аварии и технически проблеми, свързани с предоставянето на услугата, Операторът регистрира незабавно повредата и уведомява Потребителя по телефона за отстраняване на аварията и техническите проблеми в съответствие с Качествените изисквания към услугите от Приложение №3, а също изпраща писмено информация за приключване на аварии и технически проблеми в рамките на 1 (един) работен ден от датата на възстановяване на договорените параметри на услугата;



4.1.10. в случай на повреди, аварии или недостиг на капацитет на услугата, оказващи влияние върху качествено предоставяне на услугата, Операторът се задължава да определи и ако е технически възможно - да отклони линиите на Потребителя по други налични комуникационни канали или алтернативни маршрути, в зависимост от случая, за да не се влошава качеството на услугата.

4.2. Операторът има следните права:

4.2.1. да получава от Потребителя в сроковете по този договор дължимите суми за предоставените услуги в пълен размер;

4.2.2. да иска и получава съдействие от Потребителя за точно и качествено изпълнение на този договор и предоставяне на услугите в съответствие със заявката за услугата (Приложение № 6) и качествените изисквания Приложение № 3;

4.2.3. да спре предоставянето на услугата с писмено 2 (двудневно) предизвестие до Потребителя, при забава в плащането на част или всички дължими суми с повече от 30 (тридесет) дни от датата на падежа.

4.3. Операторът не носи отговорност:

а) за качеството на услугата, в случай че Потребителят ползва услугите в нарушение на закона или този договор;

б) за предоставяне на услугата в посочените в договора случаи само между крайните точки, които са определени в Приложение № 1 и Приложение № 5 към договора;

в) при наличие на проблеми извън крайните точки на предоставяне на услугата по буква "б" по-горе, включително проблеми в мрежата на Потребителя или в мрежите на партньори, доставчици и клиенти на Потребителя. Наличието на такива проблеми и произтичащата от тях невъзможност за предоставяне на услугата не освобождават Потребителя от нито едно от задълженията му по настоящия договор, включително задълженията за заплащане на месечните цени за ползване на услугата;

г) за последици или претенции (преки или косвени вреди, включително пропуснати ползи) от ползване на каквито и да е информационни ресурси и връзки или действия на трети лица спрямо Потребителя, извършени при или по повод ползуването на услугата.

4.4. Операторът не гарантира сигурността или вярността на получената информация чрез използване на услугата, нито качеството на стоките или услугите, закупени или получени чрез ползване на услугата.

4.5. Потребителят се задължава:

4.5.1. да плаща своевременно и точно дължимите от него суми по договора;

4.5.2. към датата на активиране на услугата да притежава разрешения и регистрации, необходими за ползуването ѝ, ако такива се изискват;



4.5.3. да пази доброто име и търговския престиж на Оператора, включително и след прекратяване на действието на договора;

4.5.4. да не извършва промени в услугата и да не използва същата в нарушение на действащото законодателство;

4.5.5. да предостави телефон за директен контакт с Оператора относно оперативната поддръжка на услугата, като лицата за контакт на Потребителя са посочени в Приложение № 2 “Лица за контакти” към договора;

4.5.6. да оказва съдействие на Оператора за предоставяне на услугата и отстраняване на проблеми свързани с нея, както и да осигурява достъп на Оператора до крайните точки за предоставяне на услугата, находящи се в помещения под негово владение или държане, в работно време на Потребителя;

4.5.7. да ползва услугата само в съответствие със заявления тип и нейното предназначение, в съответствие със заявката за услугата;

4.5.8. да не извършва действия, които пречат на нормалното функциониране на мрежата и услугата на Оператора, като спазва техническите указания и експлоатационни предписания на Оператора за правилното им ползване;

4.5.9. за ползване на услугата да свързва към крайните точки на линиите само крайни устройства, които съответстват на техническите изисквания към продуктите съгласно действащото законодателство.

4.6. Потребителят има право:

4.6.1. да поиска от Оператора, срещу заплащане на съответната инсталационна цена по Приложение № 6 към договора, преместване на крайна точка на вече изградена и функционираща услуга с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие, като Операторът се задължава да извърши преместването при наличие на техническа възможност;

4.6.2. да поиска от Оператора закриване на функционираща услуга с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие, като месечните цени, дължими до края на срока на услугата се дължат в 10 (десет) дневен срок от датата на подаване на предизвестие.

V. Непреодолима сила

5.1. Страните не носят отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила.

5.2. Когато Страната е била в забава, тя не може да се позовава на непреодолима сила.



5.3. Непреодолима сила е непредвидимо и/или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключване на договора като, но не само: война, експлозии, природни бедствия, общи стачки, ембарго, възстания, граждански вълнения и други обстоятелства, по смисъла на чл. 306 и следващите от Търговския закон.

5.4. Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, уведомява писмено другата Страна за това обстоятелство в срок от 3 (три) дни от настъпването на събитието.

5.4.1. До 5 (пето) число на месеца, следващ месеца на настъпване на непреодолимата сила, Страната, позоваваща се на непреодолима сила, трябва да изпрати с препоръчана поща или чрез куриерска служба писмено потвърждение за настъпването на непреодолима сила, изходящо от Българската търговско-промишлена палата, както и потвърждение за причинната връзка между непреодолимата сила и невъзможността за изпълнение.

5.4.2. Писмено уведомление следва да се изпрати и в срок от 3 (три) дни от прекратяването на действието на непреодолимата сила.

5.4.3. В случаите на спиране на действието на договора поради непреодолимата сила, Операторът и Потребителят трябва да договорят допълнително продължаването на изпълнението на договора, в срок от 14 (четирнадесет) дни. В противен случай договорът се счита за прекратен поради непреодолимата сила и никоя от Страните не дължат неустойки една на друга.

5.5. При не уведомяване съгласно т.5.4 неизправната Страна дължи обезщетение за настъпилите от това вреди. Обезщетението е в размер на месечните цени на услугите до края на срока на договора.

5.6. Докато трае непреодолимата сила, се спира изпълнението на задълженията на Страните и на свързаните с тях насрещни задължения.

VI. Прекратяване на договора

6.1. Този договор се прекратява с изтичане на срока по т. 2.

6.2. Договорът може да бъде прекратен преди изтичане на срока по т.2 в следните случаи:

6.2.1. по взаимно съгласие на Страните в писмена форма;

6.2.2. едностранно, от Потребителя, с 15 (петнадесет) дневно писмено предизвестие до Оператора, в случай че:

а) Операторът забави с повече от 60 (шестдесет) дни активирането на услугата или не предоставя качествена услугата в продължение на повече от 5 (пет) последователни дни;



б) Операторът не изпълнява в срок задълженията по т.2.3, 4.1.8 и 4.1.9 на настоящия договор.

6.2.3. едностранно, от Оператора, с 15 (петнадесет) дневно писмено предизвестие до Потребителя, в случай че:

а) Потребителят е в забава за плащане на част или цялата цена на услугата, с повече от 10 (десет) работни дни, през два последователни месеца или три пъти за едно полугодие;

б) Потребителят не допуска или възпрепятства проверка от страна на Оператора за качеството и/или ползването на услугата по предназначение, изпълнението на поддръжката или отстраняването на аварии.

В случай на такова прекратяване на договора, Потребителят дължи неустойка, равна на сумата от месечните цени до изтичане на срока на услугите, предоставяни от Оператора, към датата на получаване на предизвестията за прекратяване на договора.

6.2.4. при отпадане на правото на Оператора да предоставя услугата;

6.2.5. при обявяване в несъстоятелност или ликвидация на една от Страните;

6.2.6. при условията на последното изречение на т. 5.4.3 от договора.

6.3. След изтичане на първоначалния срок от 12 (дванадесет) месеца всяка Страна може едностранно да прекрати договора с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до другата Страна. В случай че Потребителят инициира прекратяване на договора, той дължи неустойка, равна на сумата от месечните цени до изтичане на срока на услугите, предоставяни от Оператора, към датата на получаване на предизвестията за прекратяване на договора.

VII. Отговорност и санкции

7.1. За неизпълнение на задълженията си по този договор Операторът дължи обезщетение/компенсация на Потребителя в съответствие с Качествените изисквания към услугата. Компенсации по Приложение № 3 към договора.

7.2. В случай на забавено плащане на дължимата сума за предоставена услуга, Потребителят дължи неустойка за забава в размер на 0,1% на ден за всеки просрочен ден върху дължимата сума до окончателното ѝ изплащане. Страните се договарят, че при частично погасяване на дължимата сума чрез плащане/прихващане по реда на този Договор, неустойка за забава ще се дължи върху непогасената част от задължението до окончателното му погасяване (плащане).



7.3. В случай на забава в плащане (изцяло или частично) с повече от 15 (петнадесет) дни Операторът може да спре предоставянето на услугата частично или изцяло, както и на други услуги по този или друг договор, след изтичане на писмено предизвестие до Потребителя, със срок от 48 (четиридесет и осем) часа.

7.4. Потребителят е длъжен да обезщети Оператора като поеме за своя сметка или по друг подходящ начин, всички имуществени санкции, глоби, неустойки и всякакви други вреди или неблагоприятни последици, наложени му поради действия или бездействия на Потребителя, негови работници или служители, клиенти или други трети лица с който той е свързан пряко или косвено.

VIII. Конфиденциалност

8.1. Страните по договора се задължават да спазват изискванията за конфиденциалност на информацията на всяка една от Страните, станала им известна във връзка със сключването и изпълнението по този договор.

8.2. Конфиденциална информация е всяка информация, свързана с организацията и търговската дейност на Страна по договора, включително финансова и счетоводна информация, описания на апаратура, данни за личния състав, инвентарни наличности, полезни модели и технологични решения, както и случаи от практиката на Страната, с изключение на информацията, която Страната изрично е определила като неконфиденциална, на общоизвестни факти или на информация, която Страната сама е направила обществено достъпна (включително, но не само, чрез търговска реклама, изявления пред медиите, разполагане за публичния си уебсайт и др. под.).

8.3. 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 изисквания за конфиденциалност. Условието по тази точка са валидни за срок от 1 (една) година след прекратяване на договора. Не се счита за разпространение на конфиденциална информация предоставянето на информация, изискана от компетентните държавни органи в предвидените от закона случаи или информация, която е публично известна.

8.4. Информация относно съществените елементи на договора, както и информация за рекламни и други материали за публикация, могат да бъдат разпространявани след постигане на взаимно съгласие между Страните.

8.5. В случай на нарушаване на клаузите за конфиденциалност от настоящия договор, виновната Страна дължи на изправната Страна обезщетение за всички преки и непосредствени вреди.



IX. Кореспонденция

9.1. Официалната писмена кореспонденция между Страните се осъществява чрез препоръчани писма с обратна разписка, по факс или по e-mail.

9.2. Адресите за официална писмена кореспонденция между Страните са:
За Оператора: гр. София п.к. 1756, кв. Дървеница, бл.19, сграда Кинтекс, офис Булгартел; факс: 02/819 40 50, e-mail: sales@bulgartel и/или e-mail от списъка с лицата за контакти публикуван на web страницата на Булгартел;
За Потребителя: гр. _____ ул. „ _____ ” No. _____;
Тел./факс: +359 xxx xx xx e-mail: xx@_____ bg и/или от списъка с лицата за контакти в съответната заявка/договор.

9.3. Ако някоя от Страните промени адреса си, посочен в т.9.2, тя е длъжна незабавно да уведоми другата Страна в писмена форма. Докато Страната не изпълни задължението си за уведомяване, съобщенията, изпратени на известния адрес, ще се считат за надлежно изпратени и получени.

9.4. С настоящото Страните се съгласяват, че адресите им за кореспонденция са посочените в последната Заявка за услуга. Страните също така се договарят всички съобщения, искания и съгласия, документи и други книжа (включително такива във връзка с договорните им правоотношения и със съдебно производство) между тях във връзка с и по повод изпълнението на договора, да се считат за редовно предадени, ако са изпратени на посочения по-горе адрес за кореспонденция или на обявения в Търговския регистър адрес на управление по поща (включително с известие за доставяне) или по куриер или ако са изпратени на/до посочения от Страните адрес на електронна поща (e-mail). Страните изрично се съгласяват, че в комуникацията между тях във връзка с и по повод изпълнението на договора, документите и изявленията следва да бъдат подписани с квалифициран подпис на представляващия съответната Страна или да бъдат изпращани като сканирани електронни копия на подписани на хартия документи. Страните се споразумяват, че процесът по двустранно подписване на документи ще се счита за валидно осъществен ако съответният документ е подписан от едната страна на хартия и е изпратен като електронен документ (представляващ сканирано копие на подписания на хартия документ) или ако е подписан като електронен документ с квалифициран електронен подпис и ако насрещната Страна потвърди/приеме изявленията в подлежащия на двустранно подписване документ чрез подписване с квалифициран електронен подпис или чрез саморъчно подписване на документа, носещ подпис на другата Страна и разпечатан на хартия. Страната, последно подписала документ, подлежащ на двустранно подписване, е задължена да изпрати на другата Страна окончателната версия на документа, подписан от името на двете Страни.



С настоящото, Страните се съгласяват, че в отношенията им използваните електронни подписи и усъвършенствани електронни подписи ще имат правна сила, равностойна на саморъчен подпис.

9.5. За текуща кореспонденция Страните се съгласяват да използва електронна поща

Х. Други условия

10.1. Операторът ще уведомява своевременно Потребителя относно ограниченията и изискванията спрямо услугата, наложени в съответствие с действащото законодателство.

10.2. Страните декларират, че в случай че някоя/и от клаузите по настоящия договор се окаже/окажат недействителна/и, това няма да доведе до недействителност на договора. Недействителната клауза ще бъде заместена от повелителните норми на закона, споразумение между Страните или установената практика.

10.3. В случай на противоречие между условия на този договор, допълнителните споразумения към него и приложенията, които съставят договора в неговата цялост, предимство имат условията на документите в следната последователност:

- а) допълнителните споразумения към договора;
- б) приложения № 6 Завките за услуги;
- в) този договор и приложенията към него (с изключение на Приложение № 6).

10.4. Всички спорове, които възникнат във връзка с изпълнение и тълкуване на настоящия договор, включително спорове, отнасящи се до неговата действителност или прекратяване, Страните трябва да решават по пътя на преговорите в срок от 2 (два) месеца. В случай на непостигане на съгласие в срок, всяка Страна може да отнесе спора за решаване от Арбитражния съд при Българската търговско-промишлена палата. Независимо от уговореното в предходното изречение, Операторът има право да се възползва от възможността, предоставена му от чл.410 от Гражданския процесуален кодекс и да поиска от районния съд по по седалището на Потребителя издаване на заповед за изпълнение и изпълнителен лист. В случай че Потребителят възрази писмено срещу заповедта за изпълнение или срещу част от нея по реда на чл.414 и чл.415 от Гражданския процесуален кодекс, Операторът може да предяви иск иск за установяване на вземането си пред българския съд, който по правилата за родовата и местната подсъдност на Гражданския процесуален кодекс е компетентен да разгледа и реши спора между Страните.



10.5. Всички изменения и допълнения на настоящия договор са действителни само ако са съставени в писмен вид и подписани от Страните.

10.6. Потребителят няма право да прехвърля свои права или задължения по този договор на трети лица, без предварително писмено съгласие на Оператора.

10.7. За неуредените в настоящия договор въпроси се прилага Закона за задълженията и договорите, Търговския закон и другата релевантна нормативна уредба.

10.8. Допълнителните споразумения, приложенията към договора и всякаква друга писмена информация и документи, разменени между Страните по повод сключването и изпълнението на договора са неразделна част от договора.

XI. Дефиниции

11.1. С цел унификация на термините и избягване на възможността за спорове при прилагане и тълкуването на договора, Страните възприемат следните дефиниции по смисъла на договора:

а) “Нарушаване на качеството на услугата” е прекъсване или влошаване качеството на услугата.

б) ”Прекъсване на услугата” е налице при прекъсване на комуникационната връзка в мрежата между всички крайни точки на услугата.

в) “Влошаване на качеството на услугата” е предоставяне на услугата с отклонение от договорените параметри.

г) “Времето за наличност на връзката (L)” се изчислява веднъж месечно и представлява % от общото време, през което връзката е била налична за ползване. То се пресмята в проценти по следната формула:

$L = (\text{Общо време} - \text{Сума на периодите с прекъсване на услугата}) / \text{Общото време} * 100 \%$

д) “Възстановяване след нарушаване качеството на услугата” е налице в момента, когато предоставяната услуга отговаря на всички параметри, описани в настоящия договор.

е) “Период с нарушено качество на услугата” е периодът от момента на откриване (от Оператора) или уведомяване на Оператора (от Потребителя) за прекъсване или влошаване на услугата до момента на възстановяването на нормалното ѝ предоставяне. Периодите на профилактика съгласно т.4.1.8, както и прекъсвания поради събития на непреодолима сила или поради причини извън крайните точки на услугата не се включват в сумата на периодите с нарушено качество.



ж) “Профилактика” е период на планиран ремонт или наблюдение на апаратура, както и планирана промяна на мрежата, при който са възможни периоди с нарушено качество на услугата.

з) “Ден/Дни” означава календарен ден/дни, освен ако не е указано нещо друго.

ХІІ. Приложения

Приложение № 1 – Описание на услугата;

Приложение № 2 – Лица за контакти;

Приложение № 3 – Качествени изисквания към услугата. Компенсации;

Приложение № 4 – Споразумение за неразкриване на информация;

Приложение № 5 – Протокол за активиране на услуга (образец);

Приложение № 6 – Формуляр за заявка на услуга.

Настоящият договор и приложенията към него са съставени в два еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

За _____:	За БУЛГАРТЕЛ АД:
	СТЕФАН ВОЙНОВ <i>Изпълнителен директор</i>
Дата:	Дата:

