

**ФОРМУЛЯР ЗА
ЗАЯВКА НА УСЛУГА**

Приложение № 6-1
към Договор на **БУЛГАРТЕЛ АД**
№ __/_____
към Договор на _____
№ __/_____

ПОТРЕБИТЕЛ:	ОПЕРАТОР: “БУЛГАРТЕЛ” АД
Представяван от:	Представяван от: Стефан Войнов
Адрес за кореспонденция:	Адрес за кореспонденция: гр. София 1756, кв. Дървеница, блок 19, Офис сграда - Кинтекс
Седалище и адрес на управление:	Седалище и адрес на управление: гр. София 1756, кв. Дървеница, блок 19, Офис сграда - Кинтекс
ЕИК:	ЕИК: 131341659
Заявител:	На вниманието на: Директор „Търговска дейност и инфраструктура“, заместник-директор
Тел.:	Тел.: +359 2 819 40 68
e-mail:	e-mail: vp@bulgartel.bg
Технически контакт:	Технически контакт:
Длъжност:	Длъжност: Оперативен Дежурен ЦУЕМ
Телефон:	Телефон: +359 885 777 315
e-mail:	e-mail: 24x7@bulgartel.bg service.delivery@bulgartel.bg
Е-mail за фактури:	Е-mail за фактури: invoice@bulgartel.bg
Телефон:	Телефон: +359 2 819 40 53
Финансов контакт:	Билинг контакт:
Длъжност:	Длъжност: Билинг и събираемост
Телефон:	Телефон: +359 2 819 40 52
Е-mail:	Е-mail: billing@bulgartel.bg



1. Услуги, съгласно Описание на услугите от Приложение № 1

Услуга 1: Второ ниво техническа поддръжка

Second Level Technical Support със следните параметри:

- Осигуряване на отдалечен достъп (VPN) за достигане и поддържане на устройства.
- Диагностика, установяването и отстраняването на всякакви софтуерни и хардуерни проблеми на техниката, описана в протокол, независимо от причината за възникването им.
- Документиране на извършваните от Булгартел дейности.
- Откриване на решения от предишни проблеми, използвайки базата от знания
- Обработване на работния цикъл по инцидент на клиента
- Затваряне и пренасочване на задачи към друг член на екипа по поддръжката
- Насочване на клиента за откриване на проблема
- Помощ по отстраняване на хардуерни проблеми
- Помощ при смяна на оборудване
- Помощ при промяна на конфигурация
- Помощ при инсталиране (upgrade) на нов софтуер (firmware)
- Помощ при отстраняване на конфигурационни проблеми

2. Цени*	Инсталационна цена	Месечна цена
Услуга 1	0 лв.	0 лв.

* Цените са без включен ДДС.

3. Срок на услугата

12 (дванадесет) месеца



След изтичане на срока от 12 (дванадесет) месеца, услугата се предоставя за неопределен срок от време.

Всяка от Страните може да изпрати 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие за прекратяване предоставянето на услугата преди изтичането на фиксирания срок за предоставяне на услугата, като заявяващата страна 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.

Страните се договарят, че след изтичането на фиксирания срок за предоставяне на услугата, всяка една от Страните има право едностранно да прекрати предоставянето на услугата с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до другата Страна.

4. Допълнителни уточнения

4.1. Потребителят дължи плащане на цената по т.2, както следва:

а. Инсталационната цена, заедно с първата месечна цена на про-рата база, в 15 (петнадесет) дневен срок от датата на издаване на фактурата от Оператора. Оператора издава първата фактура до 5 (пет) дни след активиране на услугата.

б. Месечната цена, в срок до 15 (петнадесет) дни от издаване на фактурата от Оператора за всеки следващ календарен месец. Операторът издава месечните фактури до 5 (пето) число на отчетния месец.

в. Разходите на Оператора, направени във връзка с получен от Потребителя сигнал/заявка за рекламация относно наличността/качеството на услугата, когато се установи, че проблемите с наличността/качеството на услугата се дължат на повреда извън мрежата на Оператора.

г. В случай, че няма постъпило плащане до 16:00 часа на 20-то число от месеца, услугата ще бъде временно деактивирана поради забавено плащане на 21-во число без предизвестие, което няма да доведе до освобождаване от плащане на месечните фактури. В случай на липса на плащане на месечната цена до 3 работни дни след 21-то число на месеца, договора автоматично се прекратява и сумата става изискуема незабавно. В случай че клиентът заплати дължимата сума след уговореният срок, но в рамките на 3 (три) работни дни след 21-то (двадесет и първо) число на месеца, Операторът ще начисли неустойка в размер на 100 лева (сто лева) за повторно активиране на услугата. Тази неустойка ще бъде дължима заедно с просроченото плащане.



4.2. Всички дължими от Потребителя суми по Договора се заплащат по банков път – чрез преводи към банковите сметки на Оператора, посочени в съответните фактури. Плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на Оператора. За всяка пълна или частична забава в плащането Потребителят дължи неустойка в размер на 0,1% на ден за всеки просрочен ден върху дължимата сума до окончателното ѝ изплащане, но не повече от 10% от дължимата сума.

4.3. Потребителят декларира, че паричните средства с които ще заплати заявените услуги, не са придобити пряко или косвено в резултат на престъпна или друга забранена дейност, и същите са законно придобити от него.

4.4. Операторът не гарантира за предоставяне и/или наличността на услугата/гите, в случай че е възпрепятстван от причини, свързани с Потребителя и/или трети страни като доставчици, мрежи и съоръжения. При неизпълнение на задължения по Заявката или по Договора, Операторът може да прекрати предоставянето на услугата с двудневно писмено предизвестие до Потребителя.

4.5. В случай, че услугата/гите е/са отменена/ни по желание на Потребителя, включително ако услугата/гите не може/могат да бъде/бъдат изпълнена/ни поради причини, дължащи се на Потребителя, последният е отговорен за плащането на всички цени в пълен размер, както са описани по-горе до края на срока за предоставяне на услугата.

4.6. В случай на неизпълнение на задължения по тази Заявка или по Договора, същият може да бъде прекратен едностранно от изправната Страна с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до неизправната страна, освен ако в срока на предизвестията неизпълнението не бъде прекратено и неблагоприятните последици не бъдат надлежно отстранени. При прекратяване на Договора поради неизпълнение от Заявяващата страна, тази страна дължи на другата страна неустойка, равна на сумата от месечните цени до изтичането на срока на услугите в съответната Заявка.

4.7. В случай, че Заявяващата страна желае да прекрати Услуга преди изтичане на първоначално уговорения срок в Заявката, то той може да заяви закриване на Услугата с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие, като дължи неустойка на Изпълняващата страна, преди договорената дата на закриване на Услугата, в размер на всички еднократни и месечни цени, съгласно договореностите в съответната Заявка.



4.8. 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.

4.9. Потребителят се съгласява с посочените по-горе условия и информация на заявката. Потребителят заявява, че е запознат и приема условията на Договора за предоставяне на телекомуникационни услуги от “Булгартел” АД, публикуван на Интернет страницата на дружеството: <https://bulgartel.bg/SLS> . Клиентът също така потвърждава, че е запознат с Политиката по защита на личните данни на „Булгартел“ АД, достъпна на: <http://bulgartel.bg/page/78>, както и се задължава да обработва лични данни, предоставени му или разкрити от Заявяващата страна във връзка с предоставянето/ползването на Услугата законосъобразно, целесъобразно и при спазване на принципите за минимизиране на обработваните данни, тяхната защита и поверителност.



4.10. От датата на първата заявка за услуги, е в сила Договора за предоставяне на телекомуникационни услуги от “Булгартел” АД на Потребителя при условията, уговорени в тази заявка и уредени в договора по т.4.7. по-горе.

4.11. Настоящата заявка става неразделна част от сключения между страните Договор за предоставяне на телекомуникационни услуги. В случай на противоречие между уговореното в тази заявка и договора, с приоритет ще се прилага посоченото в заявката.

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

