

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### РАЗДЕЛ I

#### Предмет и Общи положения

1.1 Тези общи условия са неразделна част от договора за предоставяне на услуги, който се сключва между фирма Ен Би Ай системи ЕООД, регистрирана в Русенски Окръжен Съд по фирмено дело №1133/1999г., ЕИК по БУЛСТАТ 117112987, със седалище и адрес на управление: гр. Русе, ул. Зайчар 21, наричана по-долу „Доставчик“ и неговите крайни клиенти, наричани по-долу „Потребители“;

1.2 Услугите се предоставят на Потребителите чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни и глас, регистрирана по Обща лицензия № 217, наричана по-долу „Мрежа“

1.3 Потребители на услугите могат да бъдат всички физически и юридически лица, регистрирани в Република България.

1.4 Услугите за домашни абонати, предлагани от Доставчика не могат да бъдат препродавани, предоставяни безвъзмездно на трети лица или използвани с комерсиална цел;

### РАЗДЕЛ II

#### Инсталация и настройка на оборудването

2.1 Доставчикът свързва крайните клиенти към своята мрежа след подадена заявка от тяхна страна.

2.2 Заявка за свързване към мрежата на Доставчика може да се подаде на място в централите за обслужване на клиенти, по телефон, по e-mail или през формата за онлайн заявка от интернет страницата [www.nbis.bg](http://www.nbis.bg);

2.3 Срокът за изпълнение на заявката за включване е 7 работни дни за обикновена заявка или следващият работен ден за експресна. Времето за изпълнение започва да се отчита след подаването на заявка на място или по телефона или след нейното получаване при Доставчика, когато е изпратена по e-mail или попълнена онлайн;

2.4 Потребителят трябва да разполага с функциониращо компютърно и комуникационно оборудване и инсталирана Операционна система с драйвери на компютъра, за да може да може да се извърши инсталацията на услугите от страна на Доставчика;

2.5 Потребителят трябва да осигури достъп до мястото, където се помещава техниката, чрез която ще използва услугите от Доставчика, както да съдейства при нужда за достъп до устройствата му в рамките на обитаваната от него сграда;

2.6 Потребителят заплаща инсталационна такса, необходимите консумативи за свързване и кабела от неговото крайно устройство до най-близкия комутатор в мрежата на Доставчика по ценоразпис. Кабелът и използваните консумативи стават собственост на Потребителя;

2.7 Потребителят получава първоначално софтуерно обслужване на оборудването, чрез което ще ползва услуги от Доставчика в дома си, както и въстпителен инструктаж за използване на предлаганите от него услуги;

2.8 Доставчикът носи отговорност за всяка умишлена или неумишлена щета, нанесена на жилищната сграда от неговия технически персонал при включването на потребителя към неговата мрежа или при последващи профилактики или ремонт на съоръженията;

2.9 Потребителят няма право да настройва или да ремонтира оборудването на Доставчика. Той се задължава да попречи на трети лица да нанесат щети върху оборудването и да уведоми своевременно доставчика за тази намеса.

## РАЗДЕЛ III

### Предлагани услуги

3.1 Достъп до интернет – 24 часов достъп до интернет без отчитане на трафик, ограничен по скорост. Потребителят сам избира какъв пакет да ползва (в зависимост от скоростта, от която се нуждае) и заплаща неговата стойност по ценоразпис на Доставчика, за да го активира. Услугата се предплаща. Минималните нива на качество на услугата са посочени на: <http://nbis.bg/files/QoS%20Parameters.pdf>;

3.2 Хостинг услуга – Предоставяне на свободно пространство на сървър на Доставчика, на което Потребителят има право да публикува и споделя с трети лица в Интернет информация. Потребителят получава достъп до административен панел за публикуване, обработване и разпореждане с информацията, споделена на предоставеното пространство. Доставчикът предоставя Услугата в рамките на добросъвестното, разумно и приетото в практиката и обичаите потребление. Доставчикът има право временно или постоянно да ограничи или прекрати предоставянето на услугата ако Потребителят споделя съдържание, нарушаващо законодателството на Република България и реципираните европейски правни норми;

3.3 - ВЧМ-Eth (Виртуална частна мрежа) – услугата предоставя изграждане на виртуална частна мрежа (ВЧМ) по протокол „Ethernet“ между два порта на две точки на Абоната и назначаване на VLAN-id със скорост определена по ценоразпис на Доставчика. Услугата се предплаща;

3.4 Електронна поща (e-mail) – всеки клиент на интернет услуга има право да получи безплатна електронна пощенска кутия с капацитет 200 MB от типа [ime@nbis.net](mailto:ime@nbis.net). Доставчикът има право временно или постоянно да ограничи или прекрати предоставянето на услугата ако Потребителят я използва за изпращането на непоискани търговски съобщения по смисъла на чл. 68к, т. 3 от Закона за защита на потребителите през Интернет (наричано още "SPAM"). С оглед избягване на всякакво съмнение, за SPAM се счита и всяко отправяне на настойчиви и непоискани търговски съобщения до трети лица, без предварителното им изрично съгласие за това, чрез използване на предоставения от Доставчика пощенски сървър, включително, но не само масово изпращане на бюлетини, каталози, търговски предложения, покани за събития или мероприятия с търговски или

нетърговски характер, справочни материали, рекламни и/или промоционални съобщения, както и всякакви други съобщения, несвързани с обичайната цел на използвания пощенски сървър и с обичайната за дейността на Потребителя кореспонденция, водена чрез него.

3.5 Достъп до портал за обслужване на клиенти – всеки клиент на услугите на Доставчика получава безплатно достъп до портал, в който може да провери какви услуги е заплатил към настоящия момент, кога изтичат те, възможност за заплащане на услугите онлайн, възможност за публикуване на запитване (trouble ticket) по конкретен въпрос свързан с използване на предлаганите услуги, новини свързани с Доставчика, предстоящи профилактики на съоръженията и текущи промоции;

3.6 Център за обслужване на клиенти и техническа поддръжка – всеки клиент може да се свърже със служителите от центъра по телефон, e-mail или чрез портала за обслужване на клиенти, където могат да получат информация за заплатени услуги, текущи промоции, предстоящи профилактики, текущи аварии и дейностите по отстраняването им.

3.7 Компютърен сервиз – Доставчикът предлага ремонт, профилактика и асемблиране на компютърни системи, извършени от експерти по софтуер и хардуер, професионални съвети за работа с компютър и периферия.

## **РАЗДЕЛ IV**

### **Цени и условия на плащане**

4.1 Списък с платените услуги на Доставчика и техните цени е публикуван на интернет страницата на Доставчика – [www.nbis.bg](http://www.nbis.bg), секция “информация”;

4.2 Доставчикът има право да променя цените на предлаганите от него услуги. Новите цени влизат в сила в 7 дневен срок след публикуването им на интернет страницата [www.nbis.bg](http://www.nbis.bg), освен ако не са по-изгодни за Потребителя. Тогава могат да влязат в сила веднага;

4.3 Потребителят заплаща авансово такса за използването на предлаганите от Доставчика услуги, освен в случаите когато използва услуги с отложено плащане (postpaid);

4.4 При сключване на договор за предоставяне на услуги Потребителят заплаща на Доставчика еднократна такса за инсталиране на услугата;

4.5 Заплащането на услугите може да се извърши на място в офисите на Доставчика, по банков път или през системата [ePay.bg](http://ePay.bg)

## **РАЗДЕЛ V**

### **Договор – срок на валидност, удължаване и прекратяване, последващо подновяване**

5.1 Всеки клиент сключва индивидуален договор за доставка на услуга с Доставчика след инсталирането на услугата, която ще ползва;

5.2 Договорите са безсрочни и не са задължаващи, освен ако в самият договор не е указано

друго. Най-често срочни и задължаващи договори са тези, сключени по промоция;

5.3 След изтичане на срока на валидност на срочния договор, той автоматично става безсрочен;

5.4 Изменения по договора могат да настъпят при наличието на форсмажор обстоятелства или промяна в действащото законодателство на Република България или по разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на позволената му от закона компетентност;

5.4 Изменения по договорите за услуги могат да се правят по усмотрение на всяка от страните. За целта се подписва двустранно допълнително споразумение – анекс;

5.5 Прекратяване на договора от страна на Доставчика е възможно при наличието на форсмажор фактор, промяна в текущото законодателство на Република България или друго обстоятелство, което възпира предлагането на услугите към дадения Потребител;

5.6 Доставчикът има право да прекрати договора за услуги, едностранно и без предизвестие, при нарушение на общите условия по договора от страна на Потребителя;

5.7 Потребителят има право едностранно да прекрати договора си с Доставчика, като попълни стандартна бланка за прекратяване на договора не по-късно от 15 дни преди датата, от която иска да приключи договорни отношения. При попълването на заявлението за прекратяване, Потребителят погасява и всички задължения към Доставчика;

5.8 Потребителят има право да прекрати договора едностранно при настъпване на форсмажорни обстоятелства. В този случай той урежда задълженията си към Доставчика към момента на приключване на договорни отношения;

5.9 Договорът се счита за прекратен по желание на Потребителя, ако той не заплати за услуга 45 дни или повече след датата, на която изтича последно заплатената от него Услуга;

5.10 За подновяване на прекратен договор Потребителят заплаща такса за повторно активиране на услугата в размер на 5 лв. и стойността на желаната от него Услуга.

5.11 Доставчикът предоставя специални мерки за хората с увреждания като дава до 30% отстъпка от месечната такса в зависимост от степента на увреждане на лицето, която се удостоверява с оригинален официален документ, издаден от компетентен орган. Правото на ползване на преференциалната месечна цена има действие съобразно срока, определен от съответните компетентни органи.

## **РАЗДЕЛ VI**

### **Права, задължения и отговорност на Доставчика**

6.1 Доставчикът има право:

6.1.1 Да предоставя на Потребителите услугите упоменати в Раздел 2 на тези общи условия;

6.1.2 Да получава парично възнаграждение според Неговия ценоразпис за използването на услугите от Потребителите;

- 6.1.3 Да поддържа телефонна линия за връзка с Потребителите, на която могат да получат информация и помощ за настройки;
- 6.1.4 Да извършва планови прекъсвания на части от Мрежата, за извършване на планирана профилактика с цел подобряване на качеството и обхвата на предлаганите услуги;
- 6.1.5 Да предоставя правото на трети лица да сключват договори за услуги с Потребители от името и за сметката на Доставчика, както и да събират дължимите такси за съответните услуги;
- 6.1.6 Да информира своевременно своите клиенти за настоящи и бъдещи предложения и/или промяна в условията за предоставяне на услугите, като използва доброволно предоставените от тях средства за контакт;
- 6.1.7 Да ограничава достъпа или изключва от мрежата Потребители, които чрез своите действия в нея създават заплахата за целостта ѝ и за останалите Потребители;
- 6.1.8 Да ограничава достъпа или изключва от мрежата Потребители, които споделят препродават интернет на трети лица през мрежата на Доставчика. Пакетите за достъп до интернет могат да се използват на неограничен брой компютри в рамките на едно домакинство;
- 6.1.9 Доставчика има право да прехвърля на трети лица правата и задълженията си по договорите за услуги, сключени с Потребителите, ако тези трети лица са надлежно регистрирани като предприятия, предоставящи същите или повече и/или по-качествени електронни съобщителни услуги. В този случай, той уведомява Потребителите чрез публикация на сайта <http://www.nbis.bg>, като посочва датата на публикацията, датата, на която ще влезе в сила договорът, по силата на който ще бъдат прехвърлени правата и задълженията, както и достатъчно данни за новия оператор, като например – фирма, седалище, ЕИК, адреси на търговските обекти, Интернет адрес и телефон за връзка. След прехвърлянето на правата и задълженията по договорите за услуги, Доставчика остава отговорен пред Потребителите и гарантира качествено изпълнение на задълженията на новия оператор по договорите за услуги и по тези общи условия до по-късната дата измежду изтичането срока на договорите за услуги и изтичането на шест месеца от датата на влизане в сила на договора, по силата на който са прехвърлени на новия оператор правата и задълженията.
- 6.2 Доставчикът е длъжен:
- 6.2.1 да осъществява електронни съобщения в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност.
- 6.2.2 Да осигури техническото изпълнение на Мрежата така, че тя да е безопасна за обслужване от техническия персонал и за ползване от Потребителите, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
- 6.2.3. Да гарантира минимално ниво на качеството на услугите, включително информационни услуги в центровете за обслужване на Абонатите, както и на клиентските страници за проверка на интернет трафика.

6.2.4 Във връзка с изпълнение на задълженията по т.6.2.2 Доставчикът е длъжен:

- Да използва само съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- Да използва съобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
- Да използва технически изправни съобщителни устройства;

6.2.5. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на мрежата 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

6.2.6 Да предоставя услуги на всички Абонати при условията на равнопоставеност, съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане;

6.2.7. Да не създава предимства за отделни Абонати или група от тях по отношение на една и съща услуга;

6.2.8. Да уведомява Потребителите на интернет страницата си, по телефон, писмено или аудиовизуално за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 2 дни преди ефективното ѝ прекъсване, освен в случай на форсмажорни обстоятелства

6.2.9. Да оповести адрес и телефон, на който да приема уведомления от Абонатите за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване.

6.2.10. Да отстранява повреди в Мрежата до 48 часа от момента на регистриране на аварията и до 7 дни в следствие на природни бедствия или форсмажор обстоятелства;

6.2.11 Да отстранява повреди на място при Потребителите в срок до 48 часа след регистрирането им по телефон, на място в центровете за обслужване на клиенти на Доставчика или чрез клиентската страница, освен ако повредата не е причинена от природни бедствия или форсмажор фактор. В този случай срокът за отстраняване е до 7 дни. Ако въпросната повреда е в следствие неизправна работа на крайно устройство на Доставчика, Потребителят не заплаща нищо за ремонта. Ако повредата е по вина на Потребителя, той заплаща посещението от техника на Доставчика. Сумата за посещението се прибавя като задължение на Потребителя, което се заплаща заедно със следващата месечна такса за използваните Услуги. Дължимата сума за посещение се формира от:

- такса за посещение 5 лв. с включени 15 мин. време за работа на техника;
- общото време за отстраняване на повредата се разделя на периоди от 30 мин. и всеки 30 минутен период се таксува по 5 лв.

6.2.12 Предварително да уведомява Абонатите при искане за достъп до техни помещения.

6.2.13. Да уведомява писмено или аудио-визуално във възможно най-кратък срок Абонатите за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната.

6.2.14. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги.

- 6.2.15. Да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или по желание на Абоната съгласно т. 5.7 и 5.8 от тези Общи условия.
- 6.2.16 Да разглежда и взема становище по заявления и предложения от Абонатите в едномесечен срок от датата на получаването им.
- 6.2.17. Да води и съхранява регистър на постъпилите заявления и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 месеца при спазване на действащите правила за защита на личните данни.
- 6.2.18 Да съхранява данни за плащанията на Потребителя за минимум 6 месеца назад във времето.
- 6.2.19 Да съхранява грижливо личните данни на Потребителите по смисъла на Закон за защита на личните данни и да не ги предоставя на трети лица, освен ако не са поискани по канален ред от оторизиран орган;
- 6.2.20 Да обезщети Потребителите, които не са имали услуга по вина на доставчика за повече от 20 % от времето, през което е била заплатена. Обезщетението се изразява в изплащане на 25 % от заплатената такса за услугата. За да го получи Потребителят трябва да попълни заявление за обезщетение в някой от центровете за обслужване на клиенти на Доставчика. Всяко заявление се разглежда персонално и Потребителят получава аргументиран отговор за приемане или отхвърляне на заявлението до 15 работни дни;
- 6.2.21 Да съхранява за нуждите на разкриването и разследването на тежки престъпления и престъпления по чл. 319а - 319е от Наказателния кодекс, както и за издирване на лица, информацията за достъп до интернет (трафични данни) на всички Абонати в продължение на 12 (дванадесет) месеца. Информацията съдържа данни, необходими за проследяване и идентифициране на източника на връзката, идентифициране на направлението на връзката, идентифициране на датата, часа и продължителността на връзката, идентифициране на типа на връзката, идентифициране на крайното електронно съобщително устройство на потребителя или на това, което се представя за негово крайно устройство. Данните се съхраняват в съответствие със Закона за защита на личните данни.
- 6.2.22. Да предоставя безплатно на Абонатите копие от Общите условия във всеки свой офис.
- 6.2.23. Да уведомява Абонатите за изменение на Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила на страницата си.
- 6.3 Доставчикът е отговорен:
- 6.3.1 За предоставяне и активиране на заплатените от Потребителите услуги в срок както следва:
- свързването на нови Потребители към мрежата става в срок до 7 работни дни за обикновена заявка и на следващият работен ден за експресна заявка;
  - активирането на заплатена услуга става до 1 час след заплащането ѝ.
- 6.3.2 За отстраняване на аварии по мрежата или на място при клиенти, както следва:
- отстраняването на авария в мрежата по вина на Доставчика се извършва до 48 часа след регистрирането ѝ или до 7 дни в следствие на появяване поради форсмажорни обстоятелства;
  - отстраняването на аварии в оборудване (софтуер и хардуер) на Потребителя се

извършва в срок до 48 часа след неговото регистриране по телефон, на място в центровете за обслужване на клиенти или чрез клиентския портал. Възможно е увеличаване на срока за отстраняване до 7 дни, когато предпоставка за появата на тези аварии са природни бедствия (гръмотевични бури, наводнения, земетресения и др.) или форсмажорни фактори и те имат масов характер (засегнали са много потребители едновременно);

6.3.3 За техническото обезпечаване на мрежата така, че тя да е безопасна за използване от Потребителите;

6.4 Доставчикът не е отговорен:

6.4.1 За затруднения при използване на услугите от Потребители, дължащи се на недостатъчна техническа грамотност;

6.4.2 За затруднения или невъзможност за използване на услугите от Потребители, чиито компютри са заразени с компютърни вируси или шпионски софтуер;

6.4.3 За затруднения или невъзможност за използване на услугите от Потребители, в следствие на неправилни настройки на крайни устройства в Потребителя;

6.4.4 За затруднения или невъзможност за използване на услугите от Потребители, чиито крайни устройства не работят в следствие на природни бедствия, колебания в електрозахранването или неправилна експлоатация;

6.4.5 За затруднения или невъзможност за използване на услугите от Потребители поради аварии в мрежата и оборудването на Доставчика, причинени от намесата на неоторизирани лица;

## **РАЗДЕЛ VII**

### **Права, задължения и отговорност на Потребителя**

7.1 Потребителят има право:

7.1.1 Да получава услугите посочени в Раздел III с качеството и параметрите, посочени в тези Общи условия;

7.1.2 Да изисква сключване на индивидуален договор за всяка от услугите, предлагани от Доставчика;

7.1.3 Да получава информация за предишни заплатени услуги за период 6 месеца назад спрямо датата на поискване на справка;

7.1.4. Да сигнализира на Доставчика за затруднения, свързани с използването на предлаганите от него услуги

7.1.5. Да подава заявления и предложения и да получават отговори в срока по т.

6.2.16 от тези Общи условия

7.1.6. Да прекрати едностранно договорни отношения с Доставчика, като спазва процедурата засегната в Раздел V, т.7;



7.1.7. Да получава обезщетение при невъзможност за използване на услугите по вина на Доставчика, когато са налице условията, засегнати в Раздел VI, т.2.20.

7.1.8. Да използва крайни устройства, които не са закупени или предоставени безвъзмездно от Доставчика;

7.1.9. Да изисква съдействие и техническа помощ срещу заплащане за преодоляване на затруднения, свързани с използването на услугите, предлагани от Доставчика, които не са възникнали по негова вина. Калкулирането на сумата за посещение става по следния начин: техник на Доставчика извършва ремонта или настройките. За посещението Потребителят дължи 5 лв. такса, която включва 15 мин. време за извършване на софтуерни услуги/настройки. Ако времетраенето на ремонта или настройките надвишат 15 мин. се разделят на периоди от по 30 минути. За всеки 30 минутен период Потребителят дължи по 5 лв. Крайната сума се нанася като задължение на Потребителя, което се плаща заедно със следващата месечна такса;

7.1.10. Да сигнализира на ръководството на Доставчика за нередности, свързани с използването на предлаганите услуги или обслужването на Потребителите;

7.1.11. Да сигнализира КЗК или КРС, за нередности при предлагането на услугите, използването на Мрежата или неспазване на условията по Лицензия №217;

7.2 Потребителят е длъжен:

7.2.1 Да съдейства на Доставчика за достъп до общи помещения в рамките на обитаваната от него сграда с цел инсталиране, ремонт и поддръжка на съоръжения по мрежата;

7.2.2 Да използва услугите на Доставчика като спазва нормите на приложимото право, добрите нрави и закона за авторското право и интелектуалната собственост;

7.2.3 Да се отнася грижливо към оборудването, предоставено безвъзмездно за ползване от Доставчика;

7.2.4 Да не затруднява използването на услугите, предлагани от Доставчика от други Потребители, чрез съзнателното разпространение на вируси, троянски коне или шпионски софтуер в Мрежата;

7.2.4 Да вземе незабавни мерки за отстраняване на вируси или шпионски софтуер, които създават затруднения при използването на услугите на Доставчика от други Потребители;

7.2.5 Да осигурява достъп на служители на Доставчика до оборудването в дома си, при съмнения, че представлява заплаха за целостта на Мрежата – съзнателно или несъзнателно;

7.2.6 Да информира Доставчика при промяна на идентификационните данни: адрес, телефон, електронна поща, имена на титуляр по договора за услуга в срок от 7 дни от датата на настъпване на промяната;

7.2.7 Да заплаща в срок всички дължими суми и обезщетения в размера, предвиден в Общите условия, индивидуалния договор и ценоразписа на Доставчика;

7.2.8 Да информира Доставчика за намерението си да прекрати договорните си отношения с него в писмен вид най-малко 30 дни преди изтичането им;

7.3 Потребителят е отговорен:

7.3.1 За вреди, причинени в следствие на нарушаване на тези Общи условия;

7.3.2 За техническото обезпечаване на оборудването в дома си, включително и на ел. инсталацията, така че да не представлява опасност за целостта на мрежовия сегмент, към който принадлежи;

## РАЗДЕЛ VIII

### Обезщетяване на Абонатите при неспазване от страна на Доставчика на договорените задължения

8.1. Абонатите имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на Доставчика на договорените задължения или на Общите условия. Абонатите реализират правото си по тази точка като подават до Доставчика заявления и рекламации;

8.2. Отговорността на Доставчика се реализира при условията и по реда на Раздел VI от настоящите Общи условия;

## РАЗДЕЛ IX

### Заключителни разпоредби

9.1 Доставчикът има право да променя тези Общи условия при непосредствена необходимост - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

9.2 Доставчикът прави тези Общи условия публични за Потребителите, като ги публикува на своята интернет страница и ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всеки свой офис на територията, на която предоставя услугите, през целия период на своята дейност и предоставя достъп до тях на Абоната при сключване на договора;

9.3 Общите условия важат и за Потребителите в заварено положение, спрямо датата на влизането им в сила, като Доставчикът трябва да уведоми всички такива Потребители персонално за тях. От своя страна Потребителите имат на разположение 30 календарни дни, за да отхвърлят писмено Общите условия, преди влизането им в сила. Ако след изтичане на срока не са налице възражения, то Общите условия се считат за приети.

9.4 Споровете между Потребителите и Доставчика се решават чрез непосредствени преговори между тях, а при невъзможност от достигане на решение всяка от страните, която се чувства неудовлетворена може да се обърне към Комисията за регулиране на съобщенията или към градският съд по район на регистрацията на фирмата на Доставчика.

9.5 В случай на несъответствие между отделни клаузи в различните документи, съставляващи договора за използване на услуга между Доставчика и Потребителя, техният приоритет се определя в следната последователност:

- анекси към договора за услуга;
- индивидуален договор;
- общите условия;

9.6 Договорът може да бъде изменян и допълван по взаимно съгласие на страните, чрез подписване на допълнителни споразумения – анекси;

## **РАЗДЕЛ X**

### **Приложим закон**

При прилагане и тълкуване на настоящите условия се прилага Българското законодателство.

гр.Русе

Дата: 20.08.2014г.

Ен Би Ай Системи ЕООД

Управител: Николай Башев

гр.Русе, ул.Зайчар 21, ПК 7002

тел: 0700 111 25

Виваком: 087 998 11 25

Мтел: 088 998 11 25

Глобул: 089 998 11 25

e-mail: office@nbis.net

<http://www.nbis.bg>