

## **Предоговорна информация по чл.226 от ЗЕС за крайни ползватели на услуга Fiber-Home ОПТИЧЕН ИНТЕРЕНЕТ**

Fiber-Home е индивидуална услуга за фиксиран достъп до интернет посредством технология – PON (Passive Optic Network), наричана за кратко услуга/та или УДИ, която се предлага и предоставя на крайни ползватели/потребители - физически лица, които не са търговци, от НЕТГАРД ООД, ЕИК 115897336, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, пощенски код 4000, р-н Централен, гр. Пловдив, ул. Велико Търново 67, адрес за кореспонденция: гр.Пловдив, бул.“Кн.Мария Луиза“ 69В, тел. 032 510 115, [www.netguard.bg](http://www.netguard.bg).

При използване на същата, на основание сключен индивидуален договор при съответно приложимите към него Общи условия за ползватели/потребители - физически лица, ползвателят получава възможност за достъп до интернет пространството, чрез използване на свое крайно техническо устройство - компютър, смартфон, таблет или други подобни.

За да бъде активирана и използвана услугата, НЕТГАРД осигурява и предава на ползвателя за временно ползване техническо оборудване, което осигурява на последния стандартизирани интерфейси за свързване на използваното от него крайно устройство с мрежата на НЕТГАРД.

НЕТГАРД поддържа подробно описание на предоставяното на ползвателя техническо оборудване и стандартизираните интерфейси на страницата си [www.netguard.bg](http://www.netguard.bg).

Техническото оборудване, предоставено от НЕТГАРД, остава негова собственост и съставлява част от неговата електронно съобщителна мрежа.

При предоставяне на УДИ, НЕТГАРД ще третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпа или което е разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и независимо от използваните крайни устройства от страна на ползвателя. НЕТГАРД се задължава да се въздържа от предприемане на мерки за управление на трафика при предоставяне на УДИ, надхвърлящи посочените разумни мерки, в това число НЕТГАРД не ще: блокира, забавя, променя, ограничава, влошава качеството на УДИ и не ще упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги при предоставяне на услугата, с изключенията изброени в настоящата информация, и то само когато това е необходимо и докато трае възникналата необходимост, а именно:

- с цел спазване на действащото законодателство, както и правото на ЕС, както и в изпълнение на задължителни актове на държавни, съдебни или други органи на власт, НЕТГАРД може да блокира достъпа до определени интернет страници, да ограничи и прекрати преноса на информация със съдържание противоречащо на действащото законодателство. Позовавайки се на това изключение, НЕТГАРД може да блокира достъпа до интернет страници, въз основа на изрични законови разпоредби и въз основа на конкретни разпореждания на председателя на съответния компетентен съд, а именно: интернет страници за организиране на хазарт от лица, които не са получили разрешение – лиценз за извършване на такава дейност съгласно Закон за хазарта;

- с цел съдействие за защита на обществения интерес, за защита на националната сигурност и за осигуряване на електронни съобщения за нуждите на отбраната и при кризи, НЕТГАРД е задължено да осигурява условия за ограничаване и прекратяване на преноса на информация със съдържание, което противоречи на действащото законодателство;

- с цел запазване на целостта и сигурността на мрежата, мрежови ресурси, в това число и крайно оборудване, и предоставяните услуги, при някоя от следващите неизчерпателно изброени случаи, като: сменяне на IP адрес на компютър в мрежата с цел прикриване на идентичността му (спуфинг); прикриване на мрежови устройства или позволяване на неразрешена комуникация; хакерски атаки срещу компоненти на мрежата или крайното оборудване; разпространение на зловреден софтуер, вируси и всякакви други случаи на “злоупотреба с мрежата” /Network abuse/ и Атака за отказ на услугата / Denial-of-service attack - DoS attack/, може да бъдат предприети конкретни мерки за управление на трафика, водещи до временно ограничаване или цялостно прекъсване на УДИ, а именно: достъп до интернет страници, чрез които се предлага предоставянето на инвестиционни услуги от лица, които нямат право да предоставят същите на територията на Република България съгласно Закон за пазарите и финансовите инструменти;

достъп до интернет страници, чието съдържание подбужда към тероризъм или чрез което се разпространяват познания за извършване на тероризъм съгласно Закон за противодействие на тероризма; достъп до интернет страници разпространяващи “детска порнография”; И още, в съответствие с Общите изисквания при предоставяне на обществени електронни съобщения, приети от КРС, НЕТГАРД е длъжно: Да блокира IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства; да блокира IP адреси или диапазони от тях, когато същите са обект на текущо посегателство; Да блокира IP адреси, от които произлиза текущо посегателство;

Да блокира IP адреси, които демонстрират подозрително поведение /например неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им/;

Да блокира IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни /бот мрежа/; Да блокира определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата;

- с цел предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата /т.е. прогнозирано претоварване, което въпреки взетите превантивни мерки е неизбежно/ и смекчаване на последствията от извънредно претоварване /т.е. настъпило поради непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, като например техническа неизправност в мрежата, при което се използват резервни мрежови ресурси с ограничен капацитет/ или временно претоварване /т.е. претоварване при обществени събития свързано със събиране на множество хора на обществено място/, НЕТГАРД може да предприеме разумни мерки за управление на трафика.

При или по повод на прилагане някои от изброените мерки за управление на трафика и единствено за целите посочени по-горе, НЕТГАРД обработва данни за IP адрес/и/, които се считат за лични данни. НЕТГАРД обработва същите лични данни в съответствие с Общия регламент за защита на личните данни (ЕС)2016/679, Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, Закон за защита на личните данни, както и в съответствие с Политиката за защита на личните данни на предприятието, публикувана на официалната му страница в интернет на адрес [www.netguard.bg](http://www.netguard.bg), в подстраница “поверителност”, прилагайки съответните подходящи организационни и технически мерки за защита на същите лични данни – предмет на посоченото обработване.

При прилагане на изброените мерки за управление на трафика от страна на НЕТГАРД е възможно идентифициране на ползвателя на услугата посредством използвания IP адрес.

НЕТГАРД предоставя услугата при следните минимални нива на качество:

Освен предходното НЕТГАРД предоставя УДИ при следните обявени “минимална”, “обичайно налична”, “максимална”, “рекламирана”, скорости на “сваляне” (download) и “качване” (upload):

Българска и международна интернет скорост download:

Рекламирана скорост - 250 mbps

Минимална скорост - 190 mbps

Обичайно налична скорост - 240 mbps

Максимална скорост - 250 mbps

Българска скорост upload:

Рекламирана скорост - 250 mbps

Минимална скорост - 190 mbps

Обичайно налична скорост - 240 mbps

Максимална скорост - 250 mbps

Международна интернет скорост upload:

Минимална скорост 190 mbps

Обичайно налична скорост 240 mbps

Максимална скорост 250 mbps

“Минимална” е най – ниската скорост на УДИ, посочена в настоящата информация, с която НЕТГАРД предоставя на ползвателя услугата, освен в случаите на повреди в мрежата.

“Обичайно налична” е скоростта на УДИ, посочена в настоящата информация, която ползвателят очаква да получи от НЕТГАРД през по-голяма част от времето, през което ползва услугата. Обичайноналичната скорост не може да бъде по-ниска от 80% от стойността на максималната скорост, посочена в тази информация и следва да е реално постижима в 80% от времето, в рамките на едно

денонощие;

“Максимална” е скоростта на УДИ, посочена в настоящата информация, която обективно може да бъде достигната от ползвателя, най-малко веднъж, в рамките на едно денонощие;

“Рекламирана” е скоростта на УДИ, която НЕТГАРД използва в търговските си комуникации с ползвателя, в това число при рекламирането ѝ и извършването на всякакъв маркетинг. Като рекламирана скорост, НЕТГАРД обявява реалната максимална скорост на използвания от него интерфейс за свързаност с мрежата, поради което рекламираната скорост, посочена в настоящата информация, ще надвишава максималната скорост на УДИ;

НЕТГАРД информира ползвателя, че постигането на предоставяната от НЕТГАРД “максимална” и “обичайно налична” скорости на УДИ, е в зависимост и от следните обстоятелства: типът на използваната технология на свързване с крайното оборудване или устройство на ползвателя, вида и техническите спецификации на крайното електронно устройство на ползвателя /компютър, таблет, смартфон и др./, използвано;

Ползвателят има право да иска от НЕТГАРД парична компенсация, размерът на която е равен на частта от месечната абонаментна такса за съответния отчетен период, пропорционална на дните, през които е било налице съответното отклонение. В случай на допуснато значително и непрекъснато повтарящо се несъответствие или значително и често повтарящо се несъответствие с обявената минимална скорост, НЕТГАРД дължи посочената парична компенсация в двоен размер.

За обективно измерване (проверка) на посочените по-горе стойности на скоростите ползвателят може да използва Механизмът за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата достъп до интернет, одобрен от КРС, посредством интернет страницата на същата комисия [www.crc.bg](http://www.crc.bg) ,раздел “за потребителите”.

Услугата се активира в срок до 24 (двадесет и четири) часа след като са изпълнени следните условия: подписан е индивидуален договор за услугата; изградена е физическа свързаност до МРЕЖАТА, но само, когато ползвателя не разполага с такава.

Месечна абонаментна цена (месечна такса) за услугата се заплаща за ползване на услугата като предплата преди началото на съответния отчетен период. Кампанията за плащане започва 5 дни преди изтичане на крайния срок. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има правото на избор между 2 варианта за отчетни периоди, а именно: 1-ви вариант - отчетен период съвпадащ с календарния месец или 2-ри вариант - отчетен период от 15-то число на текущия месец до 14-то число на следващия месец. Когато договорът с ползвателя е сключен през текущия месец, същият заплаща в посочения срок част от месечната такса за текущия месец пропорционално на дните от същия месец, през които НЕТГАРД ще предоставя услугите и авансово - месечната абонаментна такса за следващия календарен месец.

Ползвателят на услугата може да отправи до НЕТГАРД писмени или устни жалби и други заявления на адрес [office@netguard.bg](mailto:office@netguard.bg), както и телефон 032 510 115, с цел упражняване на свои права, разрешаване на спорове, отправяне на предложения и получаване на информация. НЕТГАРД ще разгледа постъпилите жалби и/или други заявления, като вземе становище по тях,

съответно удовлетвори ги или ги отхвърли в най-кратки срокове, но не по-късно от 30 (тридесет) дни от датата на получаването им, за което уведомява ползвателя по подходящ начин по електронна поща или по телефон, или с текстово съобщение(sms).

Споровете между НЕТГАРД и ползвателя се решават чрез добросъвестни преговори между тях. В случай, че НЕТГАРД не удовлетвори жалбата и/или искането на ползвателя, същият може да се обърне за защита на правата си към компетентния съд.

Независимо от горното във всеки един случай ползвателят на услугата може да адресира директно своите жалби, с цел алтернативно разрешаване на възникналия спор с НЕТГАРД до: Комисия за регулиране на съобщенията, гр.София, ул.”Гурко” Ноб, по поща, по електронен път на страницата на комисията - [www.crc.bg](http://www.crc.bg) и на електронен адрес - [info@crc.bg](mailto:info@crc.bg); за потребители и до Комисията за защита на потребителите - Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения - адрес: гр.София 1000, пл."Славейков" No 4А, с интернет страница [www.kzpr.bg](http://www.kzpr.bg) и електронен адрес: [adr.els@kzpr.bg](mailto:adr.els@kzpr.bg), или чрез попълване на жалба в съответната електронна форма на посочената страница на Комисията за защита на потребителите или на електронен адрес - [info@kzpr.bg](mailto:info@kzpr.bg);

В случаите на сключен договор от разстояние за услугата или извън търговския обект, потребителят може да подаде своята жалба и да приложи доказателства към нея и чрез европейската платформа за

разрешаване на спорове /ОПС/ на следния адрес: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=BG> За неотстранени повреди в мрежата и съоръженията към нея, или при неизпълнение на други задължения на НЕТГАРД, при предоставяне на услугата, в резултат на които ползвателят не е могъл да ползва последната повече от 3 (три) дни през един календарен месец, дори когато дните не са последователни, освен горепосоченото, ползвателят заплаща само част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугата.

Във всеки случай на неизпълнение на задълженията си към ползвателя, включително и когато НЕТГАРД не е взело подходящи мерки при възникнал инцидент, заплахата или уязвимости, свързани със сигурността на мрежата, ползвателят може да развали договора едностранно с уведомление за разваляне, без задължение за заплащане на неустойки и обезщетения.

Независимо от горното, НЕТГАРД носи отговорност за обезщетение по общия ред за виновно причинени вреди от прекъсването или влошаването на качество на услугата при неизпълнение на задълженията си към ползвателя, включително и когато НЕТГАРД не е взело подходящи мерки при възникнал инцидент, заплахата или уязвимости, свързани със сигурността на мрежата.

Преди предоставяне на услугата НЕТГАРД, ще изисква от ползвателя предоставяне на следните лични данни, които ще обработва от свое име и за своя сметка, при спазване на Закон за електронните съобщения, Общия Регламент за защита на личните данни (ЕС) 2016/679 (GDPR), Закон за защита на личните данни и Политиката си за защита на личните данни, в качеството си на администратор на лични данни, а именно: за физически лица – три имена, единен граждански номер (ЕГН) и адрес, а за чуждестранни физически лица и съответно дата на раждане или личен номер на чужденец (ЛНЧ); По желание на ползвателят, същият може да предостави телефонен номер и адрес на електронна поща за контакт.

При предоставянето на услугата, НЕТГАРД ще обработва в качеството му на администратор на лични данни, от свое име и за своя сметка, лични данни на ползвателя, съобразно информацията.

НЕТГАРД има техническа и организационна готовност, в случай на заплахата или в отговор на инциденти, свързани с уязвимостта или сигурността на мрежата, да предприеме следните действия:

Да блокира IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства; да блокира IP адреси или диапазони от тях, когато същите са обект на текущо посегателство; Да блокира IP адреси, които демонстрират подозрително поведение /например неразрешена комуникация с компоненти на мрежата. Да блокира IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на лични данни /бот мрежа/; Да блокира определени номера на портове, които представляват заплахата за сигурността и целостта на мрежата. Индивидуалният договор, на основание на който се предоставя услугата, се сключва при Общи условия, без определен срок на действие /безсрочен договор/. Не се предлага срочен договор за услугата.

Сключеният безсрочен договор може да бъде прекратен по всяко време от страна на ползвателя с едномесечно предизвестие. В този случай ползвателят не дължи неустойки и/или обезщетения за прекратяването на договора, но остава задължен за изискуемите и неплатени задължения, възникнали въз основа на действието на договора, до датата на неговото прекратяване. Сключеният договор може да бъде прекратен/развален в изрично предвидените в приложимите

Общи условия, към договорите сключвани с ползватели/потребители - физически лица.

Във всички случаи на прекратяване/разваляне на договора, ползвателят остава задължен за изискуемите и неплатени задължения възникнали въз основа на договора за услугата до датата на неговото прекратяване.

Когато договорът е бил сключен от разстояние или извън търговския обект, потребителят има право да се откаже от него, без да посочва причини за това, в срок 14 /четиринадесет/ дни от датата, на която е сключен договора.

За да упражни правото си на отказ, потребителят трябва да уведоми НЕТГАРД чрез електронната форма за контакт, генерираща се на интернет страницата [www.netguard.bg](http://www.netguard.bg), като попълни следните данни: име и фамилия, адрес, телефон, адрес на електронна поща, и тема – “отказ от договор”, както и съобщение за решението си да се откажете от договора с недвусмислено заявление за това.

За да спазва срока за отказ от договора, е достатъчно потребителят да изпрати съобщението си относно упражняването на право на отказ, преди изтичането на срокът, посочен по-горе. НЕТГАРД ще изпрати на

траен носител на посочения от потребителя адрес на електронна поща потвърждение за получаване на изявлението за отказ от договора.

При упражняване на правото на отказ в срок, потребителят не ще дължи, неустойки или обезщетения, но потребителят е длъжен да върне предоставеното му от НЕТГАРД техническо оборудване в техническа изправност. Разноските по връщане на оборудването, ако има такива се поемат изцяло от потребителя.

Ако предоставянето на услугите – предмет на договора е започнало по време на срока за отказ, потребителят ще дължи сумата, която е пропорционална на предоставеното му до момента, в който е уведомил НЕТГАРД, че упражнява правото си на отказ от договора, спрямо дължимата абонаментна цена за услугата за текущия месец от действието на договора. В случай, че потребителят към момента на упражняване на правото си на отказ е заплатил абонаментните цени за услугата за текущия и следващия го месец, НЕТГАРД ще му възстанови съответната сума, като бъде отчетена дължимата такава, съобразно предходното изречение, без необосновано забавяне и без разходи за потребителя, но не по-късно от 14 /четиринадесет/ дни от получаване на изявлението му за отказ от договора, като използва същото платежно средство, което потребителят е използвал при първоначалната трансакция по заплащане на таксата.

Ползвателят не дължи еднократна цена за свързване (инсталационна такса) за активиране на услугата.

Ползвателят не дължи такси за преместване на адреса на получаване на услугата, в това число и такса за активиране на услугата на новия адрес.

Дължимата месечна абонаментна цена (месечна такса) е в размер на 30 лева с ДДС.

НЕТГАРД поддържа актуална и подробна информация за всички абонаментни планове, абонаментни такси и такси за поддръжка свързани с услугата на своята интернет страницата [www.netguard.bg](http://www.netguard.bg).

#### СМЯНА НА ДОСТАВЧИКА (в сила от 23.05.2023 г.)

Всеки краен ползвател на услугата - фиксиран достъп до интернет, има възможност да поиска смяна на доставчика, при условията и съгласно процедурите, предвидени в Правилата за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет, приети от КРС и обнародвани в Държавен вестник бр.68, от 22.08.2022 г., (наричани по-долу “Правилата”), публикувани на страницата на КРС - [www.crc.bg](http://www.crc.bg) в раздел нормативни актове, подзаконови актове по Закон за електронните съобщения.

Договорът на крайния ползвател с даряващия доставчик по отношение на услугата достъп до интернет, се прекратява автоматично, от момента, когато процесът на смяна на доставчика приключи успешно, тоест от момента на успешно активиране на услугата от страната на приемащия доставчик.

С прекратяване на договора по отношение на услугата достъп до интернет, се прекратява и договора за услугите включени в съответния пакет и допълнителните такива, ползвани от крайния ползвател. Фактът на прекратяване на договора обаче, но при наличие на техническа и инфраструктурни възможности, не съставлява пречка, сменилият доставчик краен ползвател да заяви своевременно пред даряващия доставчик ползване на останалите услуги в пакета, чрез сключване на отделен/отделни договор/и, съгласно приложимите общи условия за съответната услуга, установени от предприятието.

До успешното приключване на процеса по смяна на доставчика и стартиране на услугата за достъп до интернет от страна на приемащия доставчик, НЕТГАРД, като даряващ доставчик ще продължава да предоставя услугата при същите условия на сключения договор, до моментът, в който приемащият доставчик активира, предоставяната от него услуга. Като изключение, прекъсването на услугата по време на процеса за смяна на доставчика не следва да надвишава един работен ден.

Искането за смяна на доставчик се отправя пред приемащия доставчик под формата на писмено Заявление по образец – Приложение No1 към настоящата преддоговорна информация.

При подаване на искането се сключва договор за услугата достъп до интернет с приемащия доставчик, съгласно Правилата и съответно приложимите Общи условия за услугата на приемащия доставчик.

Процесът на смяна на доставчика се ръководи от приемащия доставчик, който информира своевременно ползвателя за датата на смяна на доставчика и успешното завършване на процедурата по смяна на доставчика, както и за неуспех при смяна на доставчика.

НЕТГАРД, действайки в качеството на приемащ доставчик ще информира съответно крайните ползватели във връзка със стартирала процедура по смяна на доставчика, включително и за изброените в предходното изречение обстоятелства чрез електронни съобщения изпратени от следния адрес на

електронна поща: [office@netguard.bg](mailto:office@netguard.bg) .

Крайният ползвател, заявил надлежно пред НЕТГАРД, действащо, като приемащ доставчик, искане за смяна на доставчик на услугата за фиксиран достъп до интернет, когато това искане е основателно, има право да претендира компенсирани в следните случаи:

- (1) смяната на доставчика не е извършена в сроковете, определени в Правилата;
- (2) смяната на доставчика е извършена без съгласието на крайния ползвател;
- (3) при пропуснати срещи за услуга и инсталация, от страна на НЕТГАРД когато е приложимо.

НЕТГАРД, действайки, като приемащ или когато е приложимо, като даряващ доставчик ще компенсира крайните ползватели под формата на парична сума в следните размери:

-В случай, че смяната на доставчика не е извършена в сроковете, определени в тези правила или е пропусната среща за инсталация, когато е приложимо, в размер на 2,00 /два/ лева за всеки ден забава.

-В случай, че смяната на доставчика е извършена без съгласие на ползвателя, 2,00 лева за всеки ден забава от датата на неправомерната смяна на доставчика до датата на възстановяване на услугите за достъп до интернет от даряващия доставчик.

Искането за компенсирани се подава пред НЕТГАРД, като приемащ доставчик в двумесечен срок от датата на подаване на заявлението за смяна на доставчик.

Подаването на искането за компенсирани се извършва на хартиен носител в централния офиса на дружеството на адрес: гр. Пловдив, р-н "Изтрочен", бул. „Кн.Мария Луиза“ № 69В, ет.2 или по електронен път, чрез електронно съобщение от/до [office@netguard.bg](mailto:office@netguard.bg), под формата на прикачен файл - електронен документ подписан от ползвателя с валиден квалифициран електронен подпис по смисъл на Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

НЕТГАРД е длъжно да приеме и разгледа искането за компенсирани, ако то е подадено в двумесечния срок. Исканията подадени извън този срок се връщат на ползвателя, като недопустими - просрочени.

НЕТГАРД, като приемащ доставчик, а когато е приложимо и като даряващ доставчик е длъжно да регистрира предявените пред него искания за компенсирани, при прилагане на процедури за разглеждане на молби, сигнали и жалби, уредени в съответно приложимите Общите условия.

НЕТГАРД потвърждава приемане на искането, като входира надлежно същото и предоставя входящ номер, когато искането е на хартиен носител и информира за това ползвателя с електронно съобщение изпратено от следния адрес на електронна поща: [info@sooobox.bg](mailto:info@sooobox.bg), но само когато искането е направено по електронен път.

В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсирани, НЕТГАРД, като приемащ доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател. НЕТГАРД може да уважи или да отхвърли искането, с мотивирано решение, за което уведомява незабавно крайния ползвател с електронно съобщение, изпратено от следния адрес на електронна поща: [office@netguard.bg](mailto:office@netguard.bg)

В случай че НЕТГАРД, като приемащ доставчик установи, че някое от обстоятелствата посочени по – горе не е възникнало в резултат от негово действие/бездействие, той може да откаже да удовлетвори искането за компенсация, за което уведомява незабавно крайния ползвател с електронно съобщение, изпратено от следния адрес на електронна поща: [office@netguard.bg](mailto:office@netguard.bg).

В случаите, когато приемащия доставчик е отказал да удовлетвори претенцията на крайния ползвател, той може да подаде искането за компенсирани пред даряващия доставчик в четиримесечен срок от датата на подаване на заявлението за смяна на доставчика пред приемащия доставчик. В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсирани, даряващият доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател. В тези случаи, когато НЕТГАРД е даряващ доставчик, същото уведомява крайния ползвател с електронно съобщение, изпратено от следния адрес на електронна поща: [office@netguard.bg](mailto:office@netguard.bg)

При отказ, решението на приемащия или даряващия доставчик следва да бъде мотивирано.

Предявяване на искането за компенсирани пред НЕТГАРД или пред съответния доставчик не съставлява процесуална пречка за крайния ползвател да предяви претенциите си срещу съответния доставчик по съдебен ред, съобразно разпоредбите на ГПК.

ДО .....  
 /приемащ доставчик/  
 ЕИК-.....  
 Седалище и адрес на управление  
 .....

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**ЗА СМЯНА НА ДОСТАВЧИКА НА УСЛУГА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ**  
 ОТ

- (i).....(за физически лица - трите имена, единен граждански номер, адрес за предоставяне на услугата, подпис, дата и час на подаване, телефон за връзка и адрес на електронна поща;)  
 (ii).....(за чуждестранни лица - имена, личен номер, номер на документ за самоличност и дата на издаване, адрес за предоставяне на услугата, подпис, дата и час на подаване, телефон и адрес на електронна поща;)  
 (ii).....(за юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование, и други юридически лица съответен идентификационен код, адрес за предоставяне на услугата, подпис на представляващия, дата и час на подаване;)  
 (iv).....(за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код, трите имена на представляващия, подпис, дата и час на подаване и адрес за ползване на услугата;)

Уважаеми .....,

Желая, на основание чл.230б от Закон за електронните съобщения и чл.1 и следващите от Правилата за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет, приети от КРС и обнародвани в Държавен вестник бр.68, от 22.08.2022 г., в сила от 23.05.2023 г. (наричани в този документ “Правилата”), да сменя настоящия ми доставчик ..... (посочва се наименованието на доставчике и неговия ЕИК) на услугата фиксиран достъп до интернет, която получавам на основание ..... (цитира се точно съответния договор с номер и дата на сключване) на адрес: ..... (посочва се фактическия пълен адрес на получаване на услугата).

Желая при спазване на сроковете предвидени в цитираните по-горе правила и при съгласие от Ваша страна да сключа индивидуален договор с предмет - предоставяне на услуга достъп до интернет.

Желая при спазване на сроковете предвидените в цитираните по-горе правила и при съгласие от Ваша страна датата на смяна на доставчика да бъде на ..... г.

С настоящото заявление упълномощавам, на основание чл.6, ал.7 от Правилата, приемащия доставчик ..... (посочва се наименованието и ЕИК на приемащия доставчик) да извърши всички действия по прекратяване на цитирания по-горе договор с настоящия ми доставчик ..... (посочва се наименованието и ЕИК на даряващия доставчик), съобразно същия договор и приложимите към него Общи условия, като декларирам, че всички последици от прекратяването, в това число евентуално - възникване на задължение за заплащане на неустойки, такси или други парични задължения са изцяло за моя сметка, за които НЕТГАРД не ще отговаря.

Уведомен/а съм за механизма за компенсиране на крайни ползватели във връзка с процеса на смяната на доставчика, предлаган от “НЕТГАРД” АД, съобразно глава IV-от Правилата.

Заявявам желание за незабавно стартиране на процедурата по смяна на доставчик от момента на подаване на настоящото заявление до приемащия доставчик.

Подпис на заявителя: \_\_\_\_\_

Заявявам желание за процедурата по смяна на доставчик да стратира след изтичане на 7 /седем/ дни от момента на подаване на настоящото заявление до приемащия доставчик.

Подпис на заявителя: \_\_\_\_\_