



ОБЩИ УСЛОВИЯ НА РЕТЕЛ ЕАД

за взаимоотношенията между „РЕТЕЛ“ ЕАД и потребителите на услугите „Разпространение на радио и телевизионни програми и широколентов достъп до интернет“, предоставени чрез обществена кабелна електронна съобщителна мрежа на територията на гр.Пирдоп, гр.Златица, с.Душанци, с.Антон, гр.Копривщица, с.Църквище, с.Челопеч, с. Чавдар, с.Мирково, с.Буново, с.Бенковски.

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

С тези Общи условия на договора между „РЕТЕЛ“ ЕАД със седалище и адрес на управление гр.Пирдоп ул. Димитър Савов 31А и удостоверение за регистрация по обща лицензия № 201-04929/2004 г. с ЕИК175461795, наричан по-долу "ОПЕРАТОР", и неговите крайни потребители, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ", се уреждат условията и редът за предоставяне на далекосъобщителни услуги „Разпространение на радио и телевизионни програми и широколентов достъп до интернет“ от ОПЕРАТОРА чрез електронна съобщителна мрежа, наричана по-нататък "МРЕЖАТА" и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на гр. Пирдоп, гр.Златица, гр.Копривщица, с.Антон, с.Душанци, с.Църквище, с.Челопеч, с.Чавдар, с.Мирково

1. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях.

2. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

4.1. Основен пакет телевизионни програми - разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като основен пакет програми, предоставяни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства.

4.2. Допълнителни телевизионни програми - разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като допълнителен пакет програми, предоставяни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в кодиран вид и приемани от тях посредством крайни устройства - цифров приемник или СА модул. Устройството се закупува от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ или им се предоставя за ползване по друг начин, определен от ОПЕРАТОРА и приет от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Активирането на програмите става от ОПЕРАТОРА след авансово заплащане на услугата.

4.3. Достъп до Интернет - услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават достъп до глобалната Интернет мрежа посредством необходимите крайни устройства.

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя услугите по т. 4.2, т. 4.3, т. 4.4, със собствени средства, той сключва договори със съответните фирми - доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира за качеството на предоставяните услуги.

6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (приемници, декодери, и други) по пазарни цени, като за всички продадени устройства ОПЕРАТОРЪТ гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.

6.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица.

6.2. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез допълнителен договор за наем.

7. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок до 3 /три/ работни дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите, по т. 22.1 от настоящите Общи условия.

8.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

9. Договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването им.
10. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция и други.
11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:
- 11.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.
- 11.2. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност
- 11.3. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.
- 11.4. В случай, че е подписан срочен договор, след изтичане на изборния със Заявлението-Договор срок, същият автоматично се продължава като безсрочен договор и може да бъде прекратен с едномесечно предизвестие.

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ има право:

- 12.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА далекосъобщителните услуги по раздел V /пети / от тези Общи условия;
- 12.2. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си съответните суми за договорените услуги;
- 12.3. Да дава писмено или аудио-визуално указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;
- 12.4. Да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно т. 6 от тези Общи условия;
- 12.5. Да прекрати предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на цените по т. 22.2 в срок до 7 дни след изтичане на срока за плащане.
- 12.6. Да получава обезщетенията, предвидени в раздел IX на тези Общи условия;
- 12.7. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА;
- 12.8. В предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;
- 12.9. Да променя броя на телевизионните и радио програми в съответните пакети едностранно, без да се намалява качеството на приемания сигнал, след като известява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по регионална ТВ програма, или на общодостъпни места във всяка каса на ОПЕРАТОРА за извършената промяна в съответствие с правилата.
- 12.10. Да размества местата на програмите при въвеждане на нови програмни схеми, но при спазване на минимален тримесечен срок, в който се запазва разпределението на програмите по честотно разпределените канали в МРЕЖАТА и след като извести по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по регионална ТВ програма, или на общодостъпни места във всяка каса на ОПЕРАТОРА за извършената промяна.
- 12.11. Да прекрати индивидуалния договор едностранно и преустанови подаването на сигнал, в предвидените в индивидуалния договор или анексите към него случаи на нарушения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и нарушения, извършени в явно противоречие с условията на индивидуалния договор и/или тези Общи условия.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

13.1. Да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБ стандарти, като спазва изискванията за качество на сигналите за изображение и звук, електромагнитна съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава: а) да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове; б) да използва далекосъобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя; в) да използва само технически изправни далекосъобщителни устройства; г) да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства; д) да изгражда, поддържа и използва всички технически системи по такъв начин, че и при нормална работа, и в условията на неизправност да не създават никаква опасност за лицата, работещи с тях, проверяващите и населението.

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

13.3. Да спазва минимален тримесечен срок, в който запазва разположението на програмите по честотно разпределените канали в МРЕЖАТА;

13.4. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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 3 дни преди ефективното ѝ прекъсване;

13.5. Предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

13.6. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

13.7. Да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 7 от тези Общи условия;

13.8. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок след отпадане на причините;

13.9. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 36 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и / или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

13.10. Да оповести адрес и / или телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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;

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

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



13.13. Да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 18.8 от тези Общи условия;

13.14. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;

13.15. Да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

14. При забава за активирането на услугите по т. 7 от тези Общи условия ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0,1 % от еднократните суми за активиране на услугите. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

15. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 3 дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 13.10 от тези Общи условия.

16. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 13.7 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0,1 % от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

17. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 14, т. 15 и т. 16 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

18.1. Да изискват сключване на договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от

ОПЕРАТОРА;

18.2. Да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

18.3. Да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 13.10 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

18.4. Да искат информация и справки по телефона, съгласно т. 13.12 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

18.5. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 13.15 от тези Общи условия;

18.6. Да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея, неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;

18.7. Да прекратят временно ползването на услуги по свое желание за период, не по-малък от 2 месеца след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА.

18.8. Да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към

ОПЕРАТОРА.



РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

19.1. В предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

19.2 Да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

19.3 Да не подава сигнал на трети лица

19.4. Да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 19.2 и т. 19.3, като контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

19.5. При желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА да уведоми писмено ОПЕРАТОРА 14 дни преди желаната дата, като заплати съответстващата на срока на предизвестие част от месечната абонаментна цена;

19.6. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;

19.7. Да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства

(Приета с ПМС № 175 от 7август 2002 г., Обн.. ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм.. бр. 115 от 2002 г.. бр. 13 от 11.02.2003 г.);

19.8. Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;

19.9. Да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане.

19.10. Да заплащат месечните абонаментни цени по т. 21.2 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

19.11. Да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

19.12. Да уведомяват в срок до 7 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 41 от тези Общи условия.

19.13. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават незабавно да уведомяват ОПЕРАТОРА в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите. В противен случай те остават отговорни за дължимите цени по договора до датата на подаване на такова уведомление.

19.14 ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да изважда захранващите кабели от контактите и входните кабели на предоставените от ОПЕРАТОРА приемни устройства и ТВ приемника си при валежи с мълнии и токови удари. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай ОПЕРАТОРА има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен ред. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати стойността на предоставените му от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с ОПЕРАТОРА не върне предоставеното му оборудване в седемдневен срок. Стойността на предоставените от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване е определена в ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

20.1. ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 19.2, 19.3 и 19.4 незабавно, след констатиране на нарушението.



20.2. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок или при неизпълнение на задълженията му по т.19.2 ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услугите.

РАЗДЕЛ X

Цени Условия на заплащане на услугите.

21. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

21.1. Еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ. Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА посредством един или няколко броя абонатни контакта, като за всеки допълнителен контакт се заплаща допълнително. Цената се заплаща при сключване на договора и не се връща при прекратяването му;

21.2. Месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена за Основния пакет програми се заплаща в срок до 30 число на всеки предходен месец; Месечната абонаментна цена за допълнителните програми се заплаща до 30 число на всеки предходен месец;

21.3. Цените по потребление само за услуги /видео по поръчка/, се заплащат като стойността се формира на базареално използвания от ПОТРЕБИТЕЛЯ обем.

21.4. Еднократна цена за активиране на допълнителна услуга или абонатен контакт. Цената се заплаща в момента на подписване на допълнителното споразумение към договора;

21.5. ОПЕРАТОРЪТ може да намали цените на услугите по време на ПРОМОЦИЯ, след като известява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по регионална ТВ програма или на общодостъпни места във всяка каса на ОПЕРАТОРА за извършената промяна в съответствие с правилата.

22. Цените за предоставените услуги се заплащат:

22.1. В офисите на ОПЕРАТОРА, или по други регламентирани от ОПЕРАТОРА начини

22.2. ОПЕРАТОРЪТ, чрез свои упълномощени служители, може да предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ инкасирана дължимите суми чрез посещение на имотите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Ако плащането е извършено по този начин, се издава съответният документ. Цената на услугата "Инкасиране на дължимите суми" не може да бъде по-ниска от 7,5% и не може да бъде по-висока от 12,5% от актуалната месечна абонаментна такса за приемане на "Пакет телевизионни програми".

23. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цените съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.

24. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

25. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

26. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува в срок от 7 дни преди датата на влизането ѝ в сила. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всяка своя служба, на територията, на която предоставя услугите си.

27. ОПЕРАТОРЪТ може да прекрати договора на ПОТРЕБИТЕЛЯ при просрочени дължими плащания, съгласно т. 29.2 от тези Общи условия.

РАЗДЕЛ XI Продължаване и прекратяване на договора за услуги

28. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се продължава при следните условия:

28.1. При липса на достатъчно основания за прекратяването му;

28.2. При желание от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

29. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:



29.1. В срока, регламентиран в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

29.2. Едностранно, от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по т. 22 от тези Общи условия отстрана на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 7 дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т. 19.9.

29.3. Едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията му по т. 19.2, т. 19.3 и т.

19.4 от тези Общи условия;

29.4. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

29.5. Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган или при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА

29.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви на ОПЕРАТОРА с писмено известие, не по-късно от един месец предварително, желанието си за прекратяване на услугата. ОПЕРАТОРА прекратява предоставянето на Услугата веднага след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие.

29.7. В случаите, когато на ПОТРЕБИТЕЛЯ е предоставено крайно устройство за ползване, в това число Оборудване, предизвестие по т. 29.6 се счита валидно отправено, само ако до последния ден на срока на предизвестие, ПОТРЕБИТЕЛЯТ върне съответното крайно устройство на ОПЕРАТОРА, или ако едновременно с подаване на предизвестие, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.

29.8. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати Договора преди изтичането на първоначално уговорения междустраните срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на ОПЕРАТОРА неустойка за оставащия период до изтичане на договорения срок, но не по-малка от цената за потребление за два месеца.

РАЗДЕЛ XII

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения

30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.

31. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си да подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

32. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

33. Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XIV

Изменения и допълнения на Общите условия

34. ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива при въвеждане на нови услуги или по други причини. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията.

35. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 7-дневен срок след съгласуването или изменението им.

36. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба, на територията на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

37. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези



Обществеността, като им даде 14дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

РАЗДЕЛ XV

Приложим закон

38. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство

РАЗДЕЛ XVI

Определения

39. По смисъла на тези Общи условия:

39.1. **ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:** а) природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.; б) откраднатикабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

39.2. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО :** устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация, /телевизионен приемник, радиоприемник, модем, вход на колективна абонатна мрежа и т.н./

РАЗДЕЛ XVII

Допълнителни условия

40. В договора страните се идентифицират, както следва:

40.1 **ОПЕРАТОР** - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето, представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и банкова сметка;

40.2 **ПОТРЕБИТЕЛ:**

а) с име по документи за самоличност, адрес за кореспонденция,;

б) с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

41. Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица, и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора.

41.1 Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс.

41.2 В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

РАЗДЕЛ XVIII

Общи положения

С приемане на настоящите Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). С приемане на тези Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран, че ОПЕРАТОРА може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на описаните Услуги, например за целите на събиране на дължимите от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми към ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност. С подписване на договора за предоставяне на услугата ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя личните си данни доброволно и дава съгласие да бъдат обработвани, за да бъдат реализирани правата и задълженията му по договора, ОПЕРАТОРА да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на ОПЕРАТОРА, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите



ОПЕРАТОРА, включително с цел събиране на неизплатени задължения по договора. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугите въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

При възникване на спорове страните полагат всички възможни усилия за доброволното им уреждане на основа на съвместно сътрудничество и взаимно разбирателство. Когато това се окаже невъзможно, всяка една от страните може да отнесе спора за решаване от компетентния български съд.

Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението Договор за ползване на Услугите, констативен протокол за предоставяне на Услугите, заявки за предоставяне на допълнителни услуги (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугите, като при няколко документа от един и същ вид предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или e-mail . В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали

РАЗДЕЛ XIX

Допълнителни условия за предоставяне на високоскоростен интернет достъп в съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент

Гарантиране на достъп до отворен интернет:

- 1.1 ОПЕРАТОРЪТ третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.
- 1.2 Дейността на ОПЕРАТОРА е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.
- 1.3 Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства и други.
- 1.4 Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя.
- 1.5 ОПЕРАТОРЪТ изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания ОПЕРАТОРЪТ извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.
- 1.6 ОПЕРАТОРЪТ третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, ОПЕРАТОРЪТ може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.



ОПЕРАТОРЪТ няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число - да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

- 1.8 Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета..
- 1.9 ОПЕРАТОРЪТ има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира Потребителите/Абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.
- 1.10 При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от ОПЕРАТОРА обстоятелства."

Гаранции за потребителите при несъответствие с договорените показатели на високоскоростен интернет достъп

2. Потребителят/Абонатът има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от ОПЕРАТОРА.

Прекратяване на договора при отбелязано непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие с договорените показатели

3.1. Потребителят/Абонатът може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай, че след получаване на подобно изрично писмено предизвестие, ОПЕРАТОРЪТ не е изпълнил задължението си в рамките на този подходящ срок, договорът ще бъде прекратен от датата, следваща последния ден от дадения от Потребителя/Абоната срок за изпълнение.