

**Общи условия за взаимоотношенията с крайните потребители на „ВИРДЖИНИЯ ЕР ЕН” ЕООД, оператор, предоставящ електронни съобщителни услуги, вписан в публичния регистър съгласно чл.33 ал.1 от Закона за електронните съобщения и има право да предоставя кабелна мрежа за разпространение на радио и телевизионни програми и услугите пренос и разпространение на радио и телевизионни програми, пренос на данни и достъп до интернет**

**Изменени и допълнени във връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, /ДВ бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 29.12.2011 г./**

**I. Предмет и общи положения**

1. С тези Общи условия на договора между „ВИРДЖИНИЯ ЕР ЕН” ЕООД, със седалище и адрес на управление: гр. Бургас, жк. Лазур бл. №153 вх.2 ет.1, ЕИК по Булстат:102634958 наричан по-долу ОПЕРАТОР, и неговите крайни потребители, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщения чрез кабелна мрежа за разпространение на радио и телевизионни програми и услугите пренос и разпространение на радио и телевизионни програми, пренос на данни и достъп до интернет, наричана по-нататък МРЕЖАТА.

Адрес за кореспонденция и телефон за контакт:

**гр. Бургас, жк. Лазур бл. №153 вх.2 ет.1, телефон: (056) 91-92-00, email: internet@rn-tv.com**

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

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

**II. Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА**

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА услугите пренос на данни и достъп до интернет.

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някоя от услугите по т. 4 със собствени средства, той сключва договори със съответните 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 (кабелни модеми, приемници и други) по пазарни цени. За всички продадени устройства е осигурен 12 (дванадесет) месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.

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

6.2. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства или предоставя за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез договор за наем или с допълнително споразумение към договора за услуги.

6.3. Всички отдадени под наем или предоставени за безвъзмездно ползване крайни устройства остават собственост на ОПЕРАТОРА.

7. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услуги на лица с над 80% инвалидност и на лица със специални социални нужди при преференциални условия – до 10% отстъпка от стандартните цени на услугите, определени в ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

8. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок до 30 (тридесет) дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите, по т. 22.1 от настоящите Общи условия.

8.1. Договорът при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, или незабавно, ако абонатът изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато ОПЕРАТОРА предоставя

на ПОТРЕБИТЕЛЯ Крайно устройство, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на Крайно устройство, предоставено от ОПЕРАТОРА или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.

8.2. Потребителите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат възможност да сключат и договор за услуги със срок от една година.

8.3. В 7-дневния срок по т. 8., когато е приложим, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на услуги се извършва в писмена форма, в същия офис, в който ПОТРЕБИТЕЛЯТ е сключил договора за услуги.

8.4.1. При сключване на Договора за услуги Потребителите се идентифицират както следва:

8.4.1.1. За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес); или нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договорът се сключва от трето упълномощено лице;

8.4.1.2. За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, копие от карта за код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката;

8.4.1.3. За юридически лица и еднолични търговци:

8.4.1.3.1. За лица, които са регистрирани или съответно пререгистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър (ЗТР) – Единен идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;

8.4.1.3.2. За лица, които подлежат на регистрация от компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за пререгистрация по ЗТР (до изтичане на определения в ЗТР срок) или законът не предвижда извършването на пререгистрация - удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на договора за Услугата; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (при наличие на такава регистрация); пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

8.4.1.3.3. Други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) - с копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

8.4.1.4. ОПЕРАТОР има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т.

8.4.1.1, 8.4.1.2. и 8.4.1.3. документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

8.4.1.5. При сключване на договор с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

#### 8.4.1.5.1. Пълномощни от физически лица:

Приемат се само специални нотариално заверени пълномощни или общи нотариално заверени пълномощни от физически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия пред ОПЕРАТОР или пред други предприятия. Приема се и пълномощно, в което има текст, от който следва, че упълномощеният има право да представлява и /или сключва договори с всякакви трети лица (физически лица, юридически лица и др.). Пълномощното се представя в оригинал и ако съдържа упълномощаване само за конкретното правно действие, остава в съответния магазин. Ако съдържа упълномощаване за повече правни действия, в магазина следва да остане копие от пълномощното заверено за вярност с оригинала от упълномощения и съответния служител в магазина. В случай, че се представя пълномощно от чужденец, същото следва да е с нотариална заверка и легализиран превод (превод, извършен от оторизиран български преводач и легализиран от Дирекция „Консулски отношения” при Министерство на външните работи) или официален превод (превод, извършен от оторизиран български преводач/преводаческа агенция).

#### 8.4.1.5.1.2. Пълномощни от юридически лица - приемат се:

а) нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред ОПЕРАТОР и/или всякакви други трети лица.

б) специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на пълномощното следва да остане в съответния магазин на ОПЕРАТОР.

8.4.1.6. ОПЕРАТОР има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 8.4.1.5. документи.

8.5. При сключване на Договора за услуги, ОПЕРАТОР може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

### **III. Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (договор за услуги)**

9. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

10. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на 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.

### **IV. Права на ОПЕРАТОРА**

12. ОПЕРАТОРЪТ има право:

12.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ електронните съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия;

12.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия;

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 срещу заплащане или за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно т. 6 от тези Общи условия;

12.5. да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на цените по т. 22.2, т. 22.4 и т. 22.5, незабавно след изтичане на срока за плащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

12.6. да спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от МРЕЖАТА и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по т. 19.2, т. 19.3, т. 19.4, т. 19.16 и т. 19.17 незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява по един от следните начини – в присъствие на технически екип, чрез измервания или чрез отиване на място.

12.7. да получава обезщетенията, предвидени в т. 21 на тези Общи условия;

12.8. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;

12.9. в предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

12.10. да се ограничи достъпа до част от услугите или да се прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯ препродава услуги, несъгласувано с ОПЕРАТОРА;

12.11. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ОПЕРАТОРЪТ има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без да носи отговорност спрямо тях;

12.12. ОПЕРАТОРЪТ има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащанията от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните ПОТРЕБИТЕЛИ по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване;

12.13. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на лицата, упълномощени да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по реда на т. 12.12 от настоящите Общи условия, лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по чл. 248 ал. 2 т. 2 от Закона за електронни съобщения за целите.

## **V. Задължения на ОПЕРАТОРА**

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

13.1. 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, така че да са гарантирани:

- Безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
- Качеството на услугите.

13.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 13.1 ОПЕРАТОРЪТ 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;
- Да не изменя техническите характеристики на използваните съобщителни устройства.

13.3. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 (двадесет и четири) часа в денонощието 7 (седем) дни в седмицата;

13.4. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

13.5. да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга;

- 13.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по един от следните начини – чрез публикуване в интернет страниците <http://www.rn-tv.com>, <http://www.ftp.com> или аудио-визуално, 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 6 (шест) часа преди ефективното ѝ прекъсване;
- 13.7. предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;
- 13.8. да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 (шест) месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези сметки;
- 13.9. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРА я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;
- 13.10. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 8 от тези Общи условия;
- 13.11. 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;
- 13.12. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 96 (деветдесет и шест) 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;
- 13.13. да оповести адрес и 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;
- 13.14. да уведомява чрез публикуване в интернет страниците <http://www.rn-tv.com>, <http://www.ftp.com> 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;
- 13.15. да предоставя на оповестен телефон и интернет страницата на ОПЕРАТОР <http://www.rn-tv.com> информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги за цени и ценови пакети, нови услуги и др.;
- 13.16. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 29 от тези Общи условия;
- 13.17. да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;
- 13.18. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 (дванадесет) месеца при спазване на действащите правила за защита на личните данни;
- 13.19. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС);
- 13.20. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;
- 13.21. да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копие от Общите условия във всеки свой офис.

## **VI. Отговорност на ОПЕРАТОРА**

- 14.1. При забава за активирането на услугите в срока по т. 8 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0,1 % от еднократните суми за активиране на услугите, но годишно не повече от 5 % от платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ еднократни 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;
- 14.2. 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 7 (седем) 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. ОПЕРАТОР приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 13.13 от тези Общи условия;

14.3. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 13.6 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0,1 % от месечната абонаментна цена, но годишно не повече от 5 % от дължимата за месеца, през който е настъпило прекъсването или влошаването на качеството на услугата, 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;

15. При сключване на договор, обвързан със задължителен минимален срок на договора, и прекратяването му от страна на ОПЕРАТОРА преди изтичането на минималния посочен в него срок, което не се дължи на някои от причините, посочени в т. 29.1 и т. 29.4 - т. 29.8 ОПЕРАТОРА не заплаща неустойка на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

16.1. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва;

16.2. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за: качеството на УСЛУГАТА, освен ако причината не е в МРЕЖАТА;

16.3. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за:

- начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това, като например: неспособността на ПОТРЕБИТЕЛЯ да установи връзка с МРЕЖАТА, освен ако причината е в отговорностите на ОПЕРАТОР, които са изрично посочени в тези Общи условия;

- сигурността на предаваната чрез използването на услугите информация, както и в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи, случаите на разкриването на паролата и на други лични данни на оправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото законодателство случаи;

в) съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез МРЕЖАТА информация;

г) случаите на неправомерни действия на трети лица, проникващи в компютърната система на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като например получаване на неразрешен достъп, пренос или разпространяване и/или заразяване с компютърни вируси.

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

## **VII. Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

18.1. да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички електронни съобщителни 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. 13.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на ПОТРЕБИТЕЛЯ, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт;

18.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т. 13.15 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОР;

18.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 13.17 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 Общите изисквания по чл. 73 ал. 1 от ЗЕС от страна на ОПЕРАТОРА;
- 18.7. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 (тридесет) дневно предизвестие до ОПЕРАТОР;
- 18.8. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание за период, не по-малък от един месец и не по-дълъг от 3 (три) месеца, след плащането на всички дължими суми и след подаване на писмена молба до ОПЕРАТОР. Повторното активиране на услугите след изтичане на определения в молбата на ПОТРЕБИТЕЛЯ срок става след заявка от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Цената за повторно активиране се определя съгласно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА;
- 18.9. Повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг се позволяват само при предварително получено съгласие на потребителя. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време;
- 18.10. Не се изисква предварително съгласие от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, когато:
- ОПЕРАТОРЪТ е получил данните за контакт в контекста на търговска сделка или при предоставяне на услуга на своите ПОТРЕБИТЕЛИ;
  - съобщението се изпраща за целите на директния маркетинг и реклама на собствени услуги на ОПЕРАТОРА;
- 18.11. В случаите по т. 18.10, както и във всички случаи, когато не е получено предварително съгласие, ОПЕРАТОРЪТ трябва да даде възможност на всеки потребител да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения.

## **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 подават сигнал на трети лица;
- 19.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОР при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 19.2 и т. 19.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;
- 19.5. при желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведомят писмено ОПЕРАТОР 15 (петнадесет) дни преди желаната дата, като заплатят 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 7 август 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 ОПЕРАТОР;
- 19.9. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;
- 19.10. да заплащат месечните абонаментни цени по т. 22.2 и т. 22.5 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 писмено в срок до 7 (седем) дни ОПЕРАТОР за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 40 от тези Общи условия.
- 19.13. да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им част на мрежата, както и предоставените от ОПЕРАТОР модем и/или друго оборудване и да ги върнат на ОПЕРАТОР при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка:

- "прилежаща част" означава коаксиалният, медният или оптичният кабел от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея;
  - "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- 19.14. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват или да допускат извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата, предоставените му от ОПЕРАТОР модем и друго оборудване;
- 19.15. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата, предоставените им от ОПЕРАТОРА модеми и друго оборудване в случаите по т. 20 от настоящите Общи условия;
- 19.16. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не извършват действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на системата, както и да не извършват действия, обезпокояващи други потребители на същата и да не допускат трети лица да извършват подобни действия;
- 19.17. да не променят конфигурацията на модема и/или програмното осигуряване, инсталирани от специалисти на ОПЕРАТОРА;
- 19.18. да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация, свързана с условията на договора им с ОПЕРАТОРА, включително и след прекратяване на действието му;
- 19.19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не разпространяват голям брой съобщения с търговски или рекламен характер и да не допускат трети лица да извършват подобни действия;
- 19.20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не разпространяват на трети лица собствените параметри за използване на системата;
- 19.21. 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;
- 19.22. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на други сигнали по мрежата.

## **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 т. 19.2, т. 19.3, т. 19.4, т. 19.16, т. 19.17, т. 19.19 и т. 19.20 незабавно, след констатиране на нарушението;
- 20.2. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок, или при неизпълнение на задълженията му по т. 19.1 ОПЕРАТОРА спира предоставянето на услуги без предизвестие;
- 20.3. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ унищожи/повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ОПЕРАТОРА модем и/или друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му на ОПЕРАТОРА. В противен случай ОПЕРАТОРЪТ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по общия исков ред.
- 21.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите;
- 21.2. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща неустойка в размер на цените за услугите, за които е сключен договорът, от датата на прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок.

## **Х. Цени. Условия на заплащане на услугите**

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

22.1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора в размери, определени в действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ. Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА при сключване на договора и не се връща при прекратяването му;

22.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ОПЕРАТОРЪТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ;

22.3. еднократна цена за активиране на допълнителна услуга. Цената се заплаща в момента на подписване на допълнителното споразумение към договора в размери, определени в действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА;

22.4. месечна такса за потребление;

22.5. за модемите и/или друго оборудване, предоставено от ОПЕРАТОРЪТ, се дължи месечен наем;

23. Цените за предоставените услуги се заплащат:

23.1. в касите на ОПЕРАТОРА;

23.2. по банков път - след предоставяне на информацията по т. 42;

23.3. чрез система за електронно разплащане, където е приложимо;

При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА и погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

23.4. по други начини - ако такива са определени в договора за услуги;

24.1. Цените по т. 22.2, т. 22.4 и т. 22.5 се заплащат по цени съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОР от 5-то до 30-то число на месеца, преди месеца през който ще се предоставят;

24.2. При предплащане и/или навременно плащане, ОПЕРАТОРА има право да прави отстъпки. С допълнително споразумение между ОПЕРАТОРЪТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се задължи да предплати дължимите суми за определен период, срещу ползване на определена в допълнителното споразумение отстъпка;

24.3. Таксите по т. 22.2, т. 22.4 и т. 22.5 започват да се начисляват от датата на активиране на услугите.

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

25.2. ОПЕРАТОРЪТ изпраща писмено уведомление до ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на договора при неизпълнение на задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 29.4 от тези Общи условия.

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

27.1. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува 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;

27.2. ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото при рекламни кампании и по своя преценка да предоставя едностранно, по изключение и временно, отстъпки от цените за предлаганите електронни съобщителни услуги. Условията за ползване на отстъпките се публикуват на сайта на ОПЕРАТОРА и се поставят на достъпни места в касите. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ, който отговаря на условията, може да се възползва от публично обявените отстъпки. Предоставените временно отстъпки не изменят действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА до изменението ѝ по предвидения ред.

## **XI. Продължаване и прекратяване на договора за услугите**

28. В случай че договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА не е сключен като безсрочен, а с определен срок, договорът се продължава при следните условия:

28.1. по взаимно съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОР в писмена форма;

28.2. в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯ не уведоми писмено другата страна в 15 (петнадесет) дневен срок преди изтичане на определения в договор за услуги срок, че желае да продължи договора за услуги, договорът се преобразува в безсрочен договор. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща ползваните от него услуги съгласно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА.

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

29.1. с изтичане на срока, регламентиран в договора, в случай че една от страните изпрати уведомление по реда на т. 28.2, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

29.2. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 18.7 от тези Общи условия;

29.3. едностранно от ОПЕРАТОРА с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ;

29.4. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОР, при неизпълнение на задълженията по т. 19.2, т. 19.3, т. 19.4, т. 19.16, т. 19.17, т. 19.19 и т. 19.20 от тези Общи условия и при хипотезата по т. 12.10 от тези Общи условия;

29.5. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

29.6. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

29.7. незабавно при прекратяване на предоставянето на електронни съобщителни мрежи и/или услуги от ОПЕРАТОРА;

29.8. при смяна собствеността на имот след получаване на уведомлението по т. 19.21;

29.9. едностранно, с писмено уведомление с незабавен ефект от ПОТРЕБИТЕЛЯ, поради увеличаване на цените по раздел X.

29.10. едностранно, без санкции, при изменение на тези Общи условия в срок до един месец от влизането им в сила, освен в случаите, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, или в индивидуалния договор са включени отстъпки от ОПЕРАТОРА по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

29.11. едностранно, с писмено уведомление с незабавен ефект от ПОТРЕБИТЕЛЯ при неизпълнение на задълженията на ОПЕРАТОРА по т. 13.2, т. 13.4, т. 13.5 и т. 13.9 от тези Общи условия.

## **XII. Обезщетения 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 по т. 30 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

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

## **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.

## **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.

35. ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменения на Общите условия в едномесечен срок преди влизането им в сила.

36. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места през целия период на осъществяване на дейността 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 сила. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези Общи условия, като им даде 7 (седем) дневен 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.

## **XV. Приложим закон**

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

## **XVI. Определения**

39. По смисъла на тези Общи условия:

39.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

- извънредни обстоятелства - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

- причини, независещи от ОПЕРАТОРА - откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н;

39.2. КРАЙНО УСТРОЙСТВО: устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената електронна съобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация;

39.3 ТРЕТО ЛИЦЕ: всяко физическо или юридическо лице, различно от ОПЕРАТОРА или ПОТРЕБИТЕЛЯ;

39.4. Лица със специални социални нужди по смисъла на т. 7 от тези Общи условия - пенсионери, отговарящи на определените от ОПЕРАТОР условия, които могат да бъдат намерени във всеки офис на ОПЕРАТОРА.

## **XVII. Защита на личните данни**

40. Персонализирана информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛЯ и съдържаща се в базата данни на ОПЕРАТОРЪТ не може да се предоставя на трети лица, освен с изричното съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или съгласно българските закони.

41. За предоставянето на Услугата ОПЕРАТОРЪТ може да събира, обработва, използва и съхранява следните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ:

41.1. Данни на ПОТРЕБИТЕЛЯТ, необходими за предоставяне на Услугата, за таксуване, за формиране на сметките на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и за доказване на тяхната достоверност - данни за потреблението и вид на предоставяната Услуга;

41.2. Данни необходими за изготвяне на сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и за доказване на тяхната достоверност:

а) данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ: за физически лица – трите имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица – личен номер; за юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;

б) вид на услуги;

в) общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответния период на изготвяне на сметката при периодична сметка;

г) стойност на ползваните услуги за съответния период;

д) информация, относно избрания от ПОТРЕБИТЕЛЯ начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

- е) информация за заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ промени в ползването на Услугата – ограничение за ползване, отпадане на ограничение;
- ж) други данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ при наличие на писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни.
- 41.3. Данни за активността – данни, които се обработват в Мрежата за отчитане на предпочитанията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 41.4. ОПЕРАТОРЪТ съхранява данните по т. 41 за период от 1 (една) година . Данните по т. 41 могат да се предоставят само по реда на действащото законодателство.
42. Предоставянето на Услугата не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето ѝ.
43. Използването и обработката на лични данни, събрани във връзка с предоставянето на Услугата, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на ОПЕРАТОРА, или извън регламентирания в раздел XVII ред може да се осъществява само в изрично предвидените в закона случаи. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да информира по подходящ начин субектите на данни за факта, че той обработва други лични данни, освен данните, посочени в настоящите Общи условия.
44. ОПЕРАТОРЪТ може да съхранява, използва и обработва лични данни, събрани във връзка с предоставянето на Услугата, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на ОПЕРАТОРА, само в изрично предвидените от закона случаи.
45. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да не разкрива и/или разпространява на трети лица лични данни и/или персонифицирана информация, предоставена му по повод изпълнението на Договора за услуги и настоящите Общи условия. Лични данните и/или персонифицирана информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛЯ, съдържаща се в базата данни на ОПЕРАТОРА не може да се предоставя на трети лица, освен при наличието на писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ или когато това произтича по силата на закона.
46. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява ОПЕРАТОРА да предоставя данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или данни необходими за изготвяне на потребителските сметки на свързани лица по смисъла на Търговския закон с оглед предоставяне на Услугата, както и на лица, с които ОПЕРАТОРА е сключил договори за техническо осигуряване и поддръжка на Услугата, включително и за целите на изготвяне на потребителските сметки и събиране на дължимите от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми.
47. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава съгласието си ОПЕРАТОРА да събира, съхранява, обработва и предоставя на трети лица - кредитни или други институции, по реда на тези Общи условия и съгласно българското законодателство, лични данни, с цел индивидуално определяне на кредитния лимит, извършване на кредитна оценка и/или събиране на вземания, както и на трети лица, с осигуряване необходимото техническо обслужване.
- 47.1. В случай на нарушение на сигурността на лични данни, което може да повлияе неблагоприятно на лични данни или на неприкосновеността на личния живот на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ го уведомява своевременно за констатираното нарушение. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да не бъде уведомяван за нарушението, когато ОПЕРАТОРА е доказало пред Комисията за защита на личните данни, че е предприело подходящи технологични мерки за защита на сигурността на личните данни, които са обект на нарушението. Такива технологични мерки за защита правят данните неразбираеми за всяко лице, което няма право на достъп до тях.
- 47.2. При уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯТ по т.47.1. се описват най-малко: естеството на нарушението на сигурността на личните данни на потребителя; точките за контакт, от които може да се получи повече информация; препоръчителни мерки за смекчаване на евентуалните неблагоприятни последици от нарушението на сигурността на личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на физическото лице.

### **XVIII. Допълнителни условия**

48. В договора страните се идентифицират както следва:

- 49.1. ОПЕРАТОР - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОР, ЕИК по БУЛСТАТ;
- 49.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

- физическо лице - с име и номер на документ за самоличност, ЕГН/ЛНЧ по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

- едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява;

- юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява;

49.3. При сключване на договорите за услуги лицата по т. 7 от настоящите Общи условия предоставят копия от документи съгласно определените от ОПЕРАТОР условия, които могат да бъдат намерени във всеки офис на ОПЕРАТОР.

50. 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;

51.1. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Закона за задълженията и договорите;

51.2. 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.