

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на ЕТ «Сателит-ТМ-А.Симеонов», далекосъобщителен оператор

осъществяващ пренос на данни, разпространение на радио и телевизионни програми, достъп до интернет и други услуги

(приети на 28.11.2012г., отменят изцяло досега действащите Типови общи условия от 21.07.2005г.)

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения :

1. С тези Общи условия на договора между «Сателит-ТМ» ЕТ, ЕИК 830144480 със седалище и адрес на управление: гр.Златоград, ул.Беловидово 195, наричан по-долу „ОПЕРАТОР“, и неговите крайни потребители, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛ“ или „ПОТРЕБИТЕЛИ“, се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги по удостоверения за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни, разпространение на радио- и телевизионни програми, достъп до интернет и други далекосъобщителни услуги без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея /наричана по-долу Мрежата/ за територията на областите и населените места, посочени в приложение към настоящите Общи условия.

2. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица или юридически лица, които ползват или са заявили желание да ползват предоставените услуги, като се задължават да не предоставят далекосъобщителни услуги чрез тях.

3. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ и са неразделна част от договора за предоставяне на услуги чрез кабелна далекосъобщителна мрежа /наричан по-долу за краткост индивидуален договор/, сключен между тях.

4. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛЯ се извършва след запознаването му с тях и с подписване на индивидуален договор.

5. Операторът прави публични Общите условия, както и цените на предоставяните услуги като ги публикува на интернет страницата си www.zlatograd.net и в своите офиси, обслужващи мрежата му.

6. Настоящите Общи условия /ОУ/ влизат в сила в срок от 30 дни от публикуването им на интернет страницата на Оператора и имат действие спрямо всички потребители, които към датата на влизането им в сила използват предоставяните услуги.

7. В срок до един месец от влизането в сила на изменените ОУ всеки потребител с действащ договор за услуга, който не е съгласен с тях, има право да поиска прекратяване на договора си като попълни писмено заявление в офис, обслужващ мрежата на оператора.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА:

8. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

- 8.1. разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като основен пакет програми, предоставяни в не кодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства - телевизионни и/или радиоприемници;
- 8.2. разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като допълнителен пакет програми, предоставяни в кодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства –

телевизионни и/или радиоприемници, след предварително декодиране чрез потребителски декодер;

- 8.3. пренос на сигнали за охранителна дейност - услуга, предоставяща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност за охрана на техните домове и офиси;
- 8.4. видео по поръчка – услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават в определен от тях час изрично заявени от тях програми или предавания посредством кабелен модем и телевизионен приемник или компютър;
- 8.5. достъп до Интернет – услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават достъп до глобалната Интернет мрежа посредством кабелен модем; LAN мрежа и компютър;
- 8.6. други.....

(други услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА, съгласно издаденото удостоверение за регистрация).

9. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя услугите по предходната точка 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.

10. За срока на индивидуалния договор ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ оборудване - крайни устройства (приемници, декодери, кабелни модеми и други) за ползване и отговорно пазене, които при прекратяване на отношенията между страните подлежат на връщане в състоянието, в което да били предадени като се отчита обичайното им изхабяване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не възстанови предоставеното му той дължи заплащане на стойността на невъзстановеното оборудване посочена в документа за предоставянето му, освен ако настоящата му пазарна стойност не е по-висока.

- 10.1. След постигане на споразумение с ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от него крайните устройства (приемници, декодери, кабелни модеми и други) по пазарни цени, като за всички продадени устройства ОПЕРАТОРЪТ осигурява 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ виновно причини тяхната повреда или унищожаване.
- 10.2. След постигане на споразумение с ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, тяхна собственост - закупени от други фирми или физически лица, които отговарят на необходимите стандарти, като в този случай, ОПЕТАРОРЪТ има право да извърши всички необходими изпитвания дали устройството е съвместимо с неговата мрежа;
- 10.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ползват крайните устройства, собственост на ОПЕРАТОРА при условия, посочени в индивидуалния договор или допълнителни споразумения към него.

11. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на потребителите услуги с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или промоционални условия, които оповестява предварително. Условията за ползване на услугата в този случай са предмет на индивидуалния договор. ОПЕРАТОРЪТ има право с индивидуалния договор или допълнителни споразумения към него да предоставя на лица с инвалидност I и II група и на лица със специални социални нужди услугите при преференциални условия – с% отстъпка от стандартните цени на услугите или по друг подходящ начин.

12. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 3 дни от датата на плащане на еднократна цена за активиране.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез кабелна далекосъобщителна мрежа (договор за услуги, индивидуален договор):

13. Договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

14. В договора се посочват: идентификационни данни на потребителя; телефон (факс, електронен адрес) и адрес на потребителя; вид и описание на услугите; срок на договора и условия за подновяване и прекратяване на услугите и на договора, включително: изисквания за минимално потребление или минимална продължителност за възползване от промоционални условия, такси, свързани с преносимостта на номера и други идентификатори, неустойки и обезщетения, свързани с прекратяване на договора, включително възстановяване на направени разходи по отношение на крайни електронни съобщителни устройства; едностранно прекратяване на договора от страна на потребителя с едномесечно предизвестие; цени, ценови пакети или тарифи, условия и срокове на плащане; и други.

15. Индивидуалният договор при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, освен ако абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. Липсата на заявено желание на абоната за незабавно влизане в сила на договора не може да бъде основание за отказ за сключване на договор. Изключение се допуска в случаите, когато при подписване на договора се предоставят и крайни устройства. В срока по изр. 1 от тази точка, когато е приложим, абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки.

16. Индивидуалният договор има действие за неопределен срок, освен когато в него е посочен минимален срок.

17. Срочен договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Абонатът има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.

18. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

18.1. по взаимно писмено съгласие между страните;

18.2. наличие на форсмажорно събитие;

18.3. при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

19. Всяко изменение на договора се удостоверява писмено с допълнително споразумение и влиза в сила съгласно посоченото в споразумението.

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА :

20. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да осъществява електронни съобщения в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите в Република България стандарти и други технически спецификации и технически изисквания за безопасност, така че да са гарантирани безопасността на потребителите и на други лица и качеството на услугите.

21. ОПЕРАТОРЪТ има право:

- 21.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;
- 21.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащане на предоставяните услуги в сроковете и при условията на тези ОУ и на индивидуалния договор;
- 21.3. да дава писмено или аудио-визуално указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;
- 21.4. 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;
- 21.5. да обработва, администрира и съхранява личните данни на потребителите съгласно удостоверение, издадено от КЗЛД;
- 21.6. да предоставя на изрично упълномощени лица данни за потребителите по чл. 248, ал. 2 т. 2 ЗЕС само с цел събиране на задължения по съдебен ред;
- 21.7. писмено да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на оператора;
- 21.8. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услуги с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или промоционални условия, които оповестява предварително. Условията за ползване на услугата в този случай са предмет на индивидуалния договор.
- 21.9. да предоставя на лица – инвалиди и със специални социални нужди, услугите при преференциални условия;
- 21.10. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА;
- 21.11. в предварително писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА:

22. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

- 22.1 Да извършва далекосъобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, приетите за прилагане в РБ стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитна съвместимост, правила и технически изисквания за безопасност, така че да гарантира качеството на услугите и безопасността на потребителите и други лица, както по време на работа, така и при повреда, 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.

- 22.2 да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;
- 22.3 да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга;
- 22.4 да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата;
- 22.5 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;
- 22.6 да спазва минимален три месечен срок, в който запазва разположението на програмите по честотно разпределените канали в МРЕЖАТА;
- 22.7 редовно, своевременно, на интернет страницата си, писмено или аудио-визуално да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в случай на прекъсване или влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата и/или информационните му системи, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата, изменения в разположението на програмите;
- 22.8 предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;
- 22.9 да пази цялата информация, отнасяща се до разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 36 месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези сметки;
- 22.10 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 и случаите, допустими от закона и съобразно съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- 22.11 да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по тези Общи условия, освен в случаите, когато се установи непреодолима сложност на достъпа или монтажа, за което страните се уведомяват предварително;
- 22.12 да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 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;
- 22.13 да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и да привежда мрежата в състояние за нормална работа в срок от 72 часа от отпадане на причините;
- 22.14 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;
- 22.15 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;
- 22.16 да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги и друга информация;

- 22.17 да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в тези Общи условия;
- 22.18 да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;
- 22.19 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.
- 22.20 да уведомява потребителите за изменения на общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила;
- 22.21 да уведомява потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА :

23. При забава за активирането на услугите раздел II от тези Общи условия, по вина на ОПЕРАТОРА, той дължи обезщетение за претърпените от ПОТРЕБИТЕЛЯ реални вреди. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

24. 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 5 дни през един календарен месец, то той 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. 22.14 от тези Общи условия.

25. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 22.7 или не спази съответния посочен срок, дължи обезщетение за претърпените от ПОТРЕБИТЕЛЯ реални вреди. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ :

26. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

- 26.1 да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на далекосъобщителните услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;
- 26.2 да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договорът, подписан между страните;
- 26.3 да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 22.14 от тези Общи условия за проблеми, свързани с ползването на услугите;
- 26.4 да искат информация и справки по телефона съгласно т. 22.16 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;
- 26.5 да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 22.19 от тези Общи условия;
- 26.6 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;
- 26.7 да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването;
- 26.8 да прекратяват или преустановяват временно ползването на услугите по свое желание след подаване на едномесечно предизвестие до ОПЕРАТОРА, с изключение на случаите, в които е сключен договор за определен срок от време;
- 26.9 да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ :

27. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

- 27.1. в предварително писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;
- 27.2. да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;
- 27.3. да не подават сигнал на трети лица;
- 27.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на задълженията си по договора. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;
- 27.5. при желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА 30 дни преди желаната дата, като заплати съответстващата на срока на предизвестията част от месечната абонаментна цена и всичките си задължения;
- 27.6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;
- 27.7. 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.);
- 27.8. да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;
- 27.9. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия и индивидуалния договор;
- 27.10. да заплащат месечните абонаментни цени по тези Общи условия, както и всички дължими неустойки при прекратяване на договор, във всички случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;
- 27.11. до разглеждане на подадените жалби и преценка на тяхната основателност да заплащат дължимите такси, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

- 27.12. да уведомяват своевременно ОПЕРАТОРА за настъпили повреди или други проблеми с техническите устройства, които затрудняват или пречат на нормалното използване на услугата;
- 27.13. да съхраняват крайните устройства и технически средства, собственост на ОПЕРАТОРА с грижата на добър стопанин и в случай, че не придобиват собствеността върху тях, да ги върнат на ОПЕРАТОРА след прекратяване действието на договора във вида, в който са ги приели като се отчита обикновеното им изхабяване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не възстанови пълния комплект и всички компоненти на предоставеното му оборудване и технически устройства, той дължи заплащане на невъзстановените компоненти на оборудването по цени, съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА;
- 27.14. да уведомяват в срок до 7 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни.

РАЗДЕЛ ІХ

Цени. Условия на заплащане на услугите :

28. Отчитането на сметките започва от датата на инсталиране на услугата или крайното устройство, за което се подписва работен протокол. ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема, че услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и услугата работи правилно. Счита се, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е съгласен с условията и качеството на предоставяната услуга, независимо от факта подписан ли е протокола, в случай, че е започнал да ползва услугата.

29. ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща такси, както следва:

29.1 еднократна цена за активиране на услугите (такса включване) според броя на абонатните контакти, за които е сключен договора. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ и не се връща при прекратяването му;

29.2 месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се заплаща в срок до 30 число на месеца, предхождащ месеца, за който се отнася, освен ако в договора не е предвидено друго;

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

29.4 такси за предоставено от оператора оборудване;

29.5 други такси съгласно договореното с Потребителя.

30. Цените за предоставените услуги се заплащат в офисите на ОПЕРАТОРА, в брой на упълномощените от ОПЕРАТОРА лица или по банкова сметка на ОПЕРАТОРА. Банковите сметки на оператора, по които може да извършва плащане по банков път, се обявяват на интернет страницата му или се посочват в индивидуалния договор с клиента. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.

31. Таксата по 29.1 за включване към мрежата се заплаща заедно с първия месечен абонамент при сключване на индивидуалния договор. Дължимата сума за първия месечен абонамент е пропорционална на броя на дните на ползване на услугата в месеца, считано от датата на инсталиране на крайното устройство.

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

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

34. 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 всеки свой офис.

РАЗДЕЛ X

Продължаване и прекратяване на договора за услуги:

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

35.1 по взаимно писмено съгласие между страните;

35.2 с при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ относно условията и срока за продължаване;

35.3 при липса на съгласие по 35.1. след изтичане срока на договора, той се преобразува в безсрочен при същите условия. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща ползваните от него услуги съгласно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА;

36. Взаимоотношенията между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратяват:

36.1 с изтичането на срока на договора, когато е срочен или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

36.2 едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, с едномесечно предизвестие;

36.3 едностранно, с 3 дневно предизвестие, от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 30 дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т. 27.1.

36.4 едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на Задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 27.2, т. 27.3 и т. 27.4 от тези Общи условия;

36.5 при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

36.6 по силата на акт на компетентен държавен орган;

36.7 при отнемане, прекратяване, заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по лицензията.

РАЗДЕЛ XI

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на Оператора на договорените задължения :

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

38. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ инициират производство за осъществяване на правата си като подават до ОПЕРАТОРА жалби, сигнали и рекламации.

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

РАЗДЕЛ XII

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ :

40. 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.

41. 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 27.2, т. 27.3 и т. 27.4 незабавно, след констатиране на нарушението.

42. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок от 30 дни от датата на падежа, или при неизпълнение на задълженията на Потребителя по т. 27.1, ОПЕРАТОРЪТ има право едностранно да преустанови временно предоставянето на услугите – до изпълнение на просрочените задължения или да прекрати договора с потребителя след 3 дневно предизвестие, с всички предвидени в тези условия последици.

43. 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.

44. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за материалните и нематериалните щети, нанесени на оператора при неправомерно ползване на услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители или ги ощетява.

45. При предсрочно прекратяване на договор със задължителен минимален срок, с изключение на чл. 35, потребителят дължи неустойка в размер на оставащите месечни такси до изтичането на срока на договора и е длъжен да върне предоставеното му от оператора оборудване, както и да заплати оставащите вноски за срока на договора в случай, че е уговорено разсрочено плащане на крайното устройство;

46. Потребителят не дължи неустойка за предсрочно прекратяване на договор, който не е влязъл в сила, но дължи незабавно възстановяване на предаденото му оборудване. В този случай потребителят, ако не възстанови оборудването при подаване на заявленията за прекратяване, дължи на оператора неустойка в размер на предплатените такси.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове :

47. 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 :

48. 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.

49. ОПЕРАТОРЪТ обявява Общите условия в мрежата или на подходящи общодостъпни места, включително във всичките си офиси в срок от 30 дни преди влизането им в сила.

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

РАЗДЕЛ XV

Приложим закон :

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

РАЗДЕЛ XVI

Определения :

52. По смисъла на тези Общи условия:

52.1 ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

а) извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

б) причини независещи от ОПЕРАТОРА – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района, аварии и извършване на профилактики от Електроразпределение, Топлофикация, Водоснабдяване, строителни дейности, пиратски ключвания и т.н.

52.2 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./;

52.3 ПРОФИЛАКТИКА: планова работа на технически екипи, която се извършва с цел осигуряване на високо качество и/или подобряване на качеството на предлаганите услуги и за чието провеждане се подава предварително информация на потребителите по подходящ начин;

52.4 КАБЕЛНО-РАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА: кабелна мрежа за разпространение на радио и телевизионни програми за предоставяне на далекосъобщителни услуги, включваща: набор от антени, електронно оборудване за приемане, трансформиране, усилване, предаване и пренос, кабелни трасета, носещи, свързващи, разделящи, и други елементи, представляващи съвкупност от взаимосвързани възли, линии, съоръжения и явяващи се среда за разпространение на аналогови и цифрови радио – и телевизионни програми, достъп до интернет и други сигнали и услуги до потребителите;

52.5 АБОНАТНА МРЕЖА: частта от кабелно-разпределителната мрежа, която е разположена в имота на потребителя;

52.6 МЕСЕЧНА/АБОНАМЕНТНА ТАКСА: цена, която потребителят заплаща за ползване на определен вид услуга по кабелно-разпределителна мрежа за период от един месец;

52.7 ИНСТАЛАЦИОННА ТАКСА: цената, която потребителят заплаща еднократно за изграждане на абонатно отклонение, свързване и настройка на крайно устройство и друго действие, чрез които се осигурява достъп до услугите на оператора.

РАЗДЕЛ XVII

Допълнителни условия :

53. В договора страните се идентифицират както следва:

53.1 ОПЕРАТОР – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, ЕИК, данъчен номер и банкова сметка;

53.2 ПОТРЕБИТЕЛ:

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

б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява.

в) юридическо лице – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява.

54. 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 индивидуалния договор.

54.1 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.

54.2 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 индивидуалния договор адрес.

Настоящите Общи условия са приети на 28.11.2012г. и са публикувани на интернет страницата на ОПЕРАТОРА, както и във неговите офиси и влизат в сила от 02.01.2013г.