

# **ОБЩИ УСЛОВИЯ**

на индивидуалните договори, сключвани с крайните потребители на  
електронни съобщителни услуги, предоставяни от  
„Булсатком“ АД

## СЪДЪРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ I Основни понятия и определения .....	3
РАЗДЕЛ II Предмет и общи положения .....	5
РАЗДЕЛ III Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА .....	6
РАЗДЕЛ IV Индивидуален договор за осигуряване на достъп до Мрежите и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ .....	8
РАЗДЕЛ V Права на ОПЕРАТОРА. Ограничения на отговорността на ОПЕРАТОРА .....	10
РАЗДЕЛ VI Задължения на ОПЕРАТОРА .....	12
РАЗДЕЛ VII Отговорности на ОПЕРАТОРА .....	14
РАЗДЕЛ VIII Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ .....	15
РАЗДЕЛ IX Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ .....	15
РАЗДЕЛ X Отговорности на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ .....	17
РАЗДЕЛ XI Условия за предоставяне на услугите .....	17
РАЗДЕЛ XII Условия за ползване на Карта за индивидуален достъп .....	18
РАЗДЕЛ XIII Изготвяне и актуализиране на телефонни указатели .....	18
РАЗДЕЛ XIV Кредитна политика за post-paid телефонната услуга .....	19
РАЗДЕЛ XV Лична сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ .....	20
РАЗДЕЛ XVI Цени и условия за заплащане на услугите .....	20
РАЗДЕЛ XVII Форс-мажор .....	21
РАЗДЕЛ XVIII Решаване на спорове .....	22
РАЗДЕЛ XIX Приложим закон .....	22
РАЗДЕЛ XX Изменения и допълнения на Общите условия .....	22
РАЗДЕЛ XXI Защита на личните данни и гарантиране на тайната на съобщенията.....	22
РАЗДЕЛ XXI Допълнителни условия .....	24

## РАЗДЕЛ I Определения

Доколкото от съдържанието на тези Общи условия или Индивидуалните договори с крайните потребители не следва друго, посочените по-долу термини, независимо, дали са в единствено или множествено число, и дали са членувани или не, ще имат определеното им значение, навсякъде, където са използвани в Общите условия и в Индивидуалните договори, както следва:

"Абонат" е пълнолетно физическо лице, едноличен търговец или юридическо лице, което е страна по Индивидуален договор с ОПЕРАТОРА;

"Електронна съобщителна мрежа" или накратко само - "Мрежата", е съвкупност от преносни съоръжения и при необходимост съоръжения за комутация и/или маршрутизация (по смисъла на Закона за електронните съобщения), и други ресурси, включително неактивни мрежови елементи, които позволяват пренос на сигнали посредством проводник, радио, оптични или други електромагнитни способности, включително спътникови мрежи, фиксирани (с комутация на канали или с пакетна комутация, включително интернет) и мобилни наземни мрежи, електроразпределителни мрежи, доколкото се използват за пренос на сигнали, мрежи, използвани за радио- и телевизионно разпръскване, и кабелни електронни съобщителни мрежи за разпространение на радио- и телевизионни програми, независимо от вида на пренасяната информация;

"Електронна съобщителна инфраструктура" е съвкупност от всички или някои от следните елементи: електронни съобщителни средства, включително линии, кабелни системи, стълбове, кули, канали, шахти, тръби, мачти, кабели, жици и съоръжения, които се използват за осъществяване на електронни съобщения, с изключение на крайни електронни съобщителни устройства. Електронните съобщения се осъществяват чрез пренасяне, излъчване, предаване или приемане на знаци, сигнали, писмен текст, изображения, звук или съобщения от всякакъв вид чрез проводник, радиовълни, оптична или друга електромагнитна среда;

"Електронни съобщителни услуги" или накратко само - „услугите”, са тези услуги, които обичайно са предоставяни по възмезден начин, които изцяло или предимно включват пренос на сигнали по електронни съобщителни мрежи, включително услуги по преноса, осъществявани чрез мрежи за радиоразпръскване, без да се включват услуги, свързани със съдържанието и/или контрола върху него;

"Крайни електронни съобщителни устройства" или накратко само - „Крайни устройства”, са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на обществени електронни съобщителни мрежи или предназначени за пряко или непряко свързване към крайна точка на електронна съобщителна мрежа, позволяващи осъществяване на електронни съобщения.

"Крайна точка на електронната съобщителна мрежа" (КТМ) е физическата точка, в която Абонатът получава достъп до обществена електронна съобщителна мрежа. Когато Мрежите включват комутация или маршрутизация, КТМ се идентифицира с определен мрежов адрес, който може да бъде свързан с номер или име на Абоната.

"Търговска гаранция" е всяко задължение, поето от ОПЕРАТОРА или производителя на Крайно устройство към ПОТРЕБИТЕЛЯ, да възстанови цената, заплатена за същото, да го замени, поправи или да положи други грижи за него, без това да е свързано с разходи за ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато Крайното устройство не отговаря на условията, обявени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция или в рекламата, свързана с него. Търговската гаранция обвързва този, който я предоставя, съобразно условията, посочени в заявлението за предоставяне на Търговска гаранция и в рекламата за нея.

"ПОТРЕБИТЕЛ" е физическо лице, едноличен търговец или юридическо лице, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга.

"Обществени електронни съобщителни услуги" са електронни съобщителни услуги, достъпни за цялото общество.

"Краен ПОТРЕБИТЕЛ" е потребител, който не предоставя обществени съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги.

"Обществена телефонна услуга" е обществена електронна съобщителна услуга за осъществяване на изходящи и входящи повиквания, пряко или непряко, на национални или национални и

международни повиквания чрез номер или номера в национален или международен телефонен номерационен план.

„Допълнителни телефонни услуги“ са всички услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ посредством електронни съобщителни мрежи, свързани с телефонната им функция.

„Идентификация на линията на викация“ (CLI) е функция на Мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация.

„Идентификация на свързаната линия“ (COL) е функция на Мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат по време на установяване на връзката.

„Представяне на идентификация на линията на викация“ (CLIP) е услуга, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат.

„Блокиране на идентификация на линията на викация“ (CLIR) е услуга, която позволява блокиране предаването на номера на викация към викация абонат.

„Пренасочване на повикването“ (Call forward) е услуга, която дава възможност входящите повиквания да бъдат препратени автоматично към друг потребител/абонат.

„Викац абонат“ е ПОТРЕБИТЕЛ, който е инициатор на повикването.

„Викан абонат“ е ПОТРЕБИТЕЛ, към когото има повикване от викация абонат.

„Разговор“ е пренос на реч в реално време, осъществен чрез изграждане, задържане и разпадане на връзка в Мрежата или между електронни съобщителни мрежи.

„Връзка“ е технологична възможност, включваща преносни канали и/или линии, комутационни и други съоръжения, за осигуряване на обмен на информация (сигнали) между две или повече точки в електронните съобщителни мрежи.

„Карта“ е микропроцесорен модул за персонифициране на ПОТРЕБИТЕЛЯ, служещ за осигуряване на индивидуалния му достъп до отделни или до всички услуги на ОПЕРАТОРА.

„Оборудване“ включва - Крайно устройство и/или Карта, освен ако за достъпа до услугата не е нужно наличието на такава.

„Активиране на Картата“ е довеждане на Картата до работно състояние, което осигурява достъп до услугите на ОПЕРАТОРА.

„Деактивиране на Картата“ е процес, противоположен на нейното Активиране.

„Лична сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ“ е форма за индивидуално отчитане на получените от ОПЕРАТОРА плащания от ПОТРЕБИТЕЛЯ за ползваните от същия услуги.

„Предплатени услуги“ са тези услуги, чието ползване се заплаща предварително от Абоната.

„Post-paid услуги“ са тези услуги, при които Абонатът се кредитира от ОПЕРАТОРА, а стойността им се заплаща от Абоната след изтичането на периода за ползването им.

„Срок за ползване на предплатените услуги“ е един от следните 3 периода, фиксирани в Индивидуалния договор, както следва:

- За договорите, влезли в сила в периода от 21-во число на текущия месец, до последния му ден, срока за ползване на услугите започва да тече от 00:00 часа на 1-во число на следващия месец и завършва в 24:00 часа на последния ден от същият.
- За договорите, влезли в сила в периода от 1-во до 10-то число на текущия месец, срока за ползване на услугите започва да тече от 00:00 часа на 11-то число на същия месец и завършва в 24:00 часа на 10-то число от следващият месец.
- За договорите, влезли в сила в периода от 11-то до 20-то число на текущия месеца, срока на ползване на услугите започва да тече от 00:00 часа на 21-во число на същия месец и завършва в 24:00 часа на 20-то число от следващият месец

„Първоначален период на засичане на ползването, на предплатените услуги“ е един от следните 3 периода, фиксирани в Индивидуалния договор, както следва:

- За договорите, влезли в сила в периода от 21-во число на текущия месец, до последният ден от същия, първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва в последния ден от същият месец;

- За договорите, влезли в сила в периода от 1-во до 10-то число на текущия месец, първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва на 10-то число от същият месец;
- За договорите, влезли в сила в периода от 11-то до 20-то число на текущия месец, първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва на 20-во число от същият месец.

„Срок за ползване на post-paid услуги” - е един от следните 3 периода, фиксирани в Индивидуалния договор, както следва:

- За договорите, влезли в сила в периода от 21-во число на текущия месец, до последният ден от същия, първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва в последния ден от същият месец, като всеки следващ период на засичане започва да тече от 00:00 часа на 1-во число на всеки месец и завършва в 24:00 часа последния ден от същият;
- За договорите, влезли в сила в периода от 1-во до 10-то число на текущия месец, първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва на 10-то число от същият месец, като всеки следващ период на засичане започва да тече от 00:00 часа на 11-то число на всеки месец и завършва в 24:00 часа на 10 число от следващия месец;
- За договорите, влезли в сила в периода от 11-то до 20-то число на текущия месец, първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва на 20-во число от същият месец, като всеки следващ период на засичане започва да тече от 00:00 часа на 21-то число на всеки месец и завършва в 24:00 часа на 20 число от следващия месец;

„Пакетни услуги” са предложените в публична оферта комбинации от две или повече от услугите, описани в т.7, Раздел III,

„Ценови пакет” е пакет от две или повече услуги, чиито цени са различни от цените на всяка от услугите, ако същите услуги се предоставят извън пакета.

„Тарифен план” е стойността на предоставените услуги индивидуално и като пакетна услуга, действащи към датата на сключване на Индивидуалния договор.

„Телевизионен пакет” е определен по брой и вид набор от телевизионни програми, които се предоставят от ОПЕРАТОРА в услугата по т.7.1, Раздел III, действащи към датата на сключване на Индивидуалния договор.

„Телевизия до дома ” е осигуряване на достъп до телевизионни и радио програми и може да осигурява достъп до допълнителни услуги включва предоставяне на Оборудване от страна на ОПЕРАТОРА, както и предоставяне на съвкупност от услуги, включващи телевизионни, интерактивни и други услуги, определени от ОПЕРАТОРА по съдържание.

„Широколентов достъп до интернет” е осигуряване на високоскоростен неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в Мрежата.

„Фиксирани телефонни услуги” са обществени фиксирани телефонни услуги за осъществяване на изходящи и входящи повиквания, пряко или непряко, на национални или национални и международни повиквания чрез номер или номера в национален или международен телефонен номерационен план.

„Мобилни телефонни услуги” са обществени мобилни телефонни услуги за осъществяване на изходящи и входящи повиквания, пряко или непряко, на национални или национални и международни повиквания чрез номер или номера в национален или международен телефонен номерационен план.

## РАЗДЕЛ II

### Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на Индивидуалния договор между „Булсатком” АД с ЕИК: 130408101, със седалище и адрес на управление: гр. София, СО-район „Младост”, ул. „Магнаурска школа“

15, ет. 3, с телефони за контакт с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ: \*4800 и 080013800 (за всички мобилни оператори, на цена за минута - съобразно тарифния план на абоната) и електронен адрес: [support@bulsat.com](mailto:support@bulsat.com), наричан по-долу за краткост "ОПЕРАТОРА" и крайните ПОТРЕБИТЕЛИ на предоставяните от него електронни съобщителни услуги, се уреждат условията и реда за предоставяне на услугите, описани в Раздел III, по-долу.

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

3. Общите условия или измененията им се публикуват от ОПЕРАТОРА на страницата му в интернет и се представят на видно място в търговските му обекти или по друг подходящ начин в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила. Общите условия влизат в сила 30 дни след публикуването им на електронната страница на ОПЕРАТОРА в интернет ([www.bulsat.com](http://www.bulsat.com)) и имат действие спрямо всички крайни ПОТРЕБИТЕЛИ, които ползват електронни съобщителни услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА след тази дата. ОПЕРАТОРЪТ може да предложи Общи условия за всяка една от предлаганите от него услуги.

3.1. Всеки Абонат, при изменение на Общите условия по инициатива на ОПЕРАТОРА има право, при спазване условията на т.14.2., да прекрати без санкции Индивидуалния договор, в срок до един месец от влизането им в сила. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от Абоната.

3.2. Ако цените на получаваните от Абоната услуги бъдат увеличени от ОПЕРАТОРА, Абонатът има право, при спазване условията на т.14.2., да прекрати едностранно Индивидуалния договор.

4. Крайните ПОТРЕБИТЕЛИ се считат уведомени за Общите условия на ОПЕРАТОРА, считано от деня на публикуването им на електронната му страница в интернет ([www.bulsat.com](http://www.bulsat.com)).

5. Със сключването на Индивидуалния договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ потвърждава писмено, че е запознат с действащите Общи условия на ОПЕРАТОРА. С влизане в сила на Индивидуалния договор Общите условия на ОПЕРАТОРА се считат за приети от ПОТРЕБИТЕЛЯ, доколкото не е уговорено друго от страните и доколкото не е налице противоречие със Закона за електронните съобщения (ЗЕС) или Закона за защита на потребителите.

6. С приемането на Общите условия от крайните ПОТРЕБИТЕЛИ, същите дават изричното си съгласие за съхраняване и обработване на личните им данни от ОПЕРАТОРА, в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни, като потвърждават, че са предоставили тези данни – доброволно, информирани са за целите на предоставянето им, както и за последиците от отказа за тяхното предоставяне.

### РАЗДЕЛ III

#### Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА.

7. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез своите електронни съобщителни Мрежи, електронни съобщителни услуги - самостоятелно или в ценови пакети, както следва:

7.1. Телевизия до дома	7.1.1 Разпространение на цифрови телевизионни и радио програми в телевизионни пакети 7.1.2 Допълнителна информация и услуги, включително телетекст в цифров формат
7.2. Широколентов достъп до интернет	7.2.1 Достъп за домашно ползване 7.2.2 Достъп за корпоративно (бизнес) ползване
7.3. Фиксирани телефонни услуги	7.3.1 Входящи и изходящи повиквания 7.3.2 Пренасочване на повикване 7.3.3 Изчакване на повикване 7.3.4 Задържане на повикване 7.3.5 Ограничаване на повикване 7.3.6 Идентификация на линията на повикващия 7.3.7 Ограничаване идентификацията на линията на повикващия
7.4. Мобилни телефонни услуги	7.4.1 Входящи и изходящи повиквания 7.4.2 Пренасочване на повикване

	7.4.3 Изчакване на повикване 7.4.4 Задържане на повикване 7.4.5 Ограничаване на повикване 7.4.6 Идентификация на линията на повикващия 7.4.7 Ограничаване идентификацията на линията на повикващия 7.4.8 Роуминг 7.4.9 Мобилен пренос на данни 7.4.10. Мобилен достъп до интернет
--	--

8. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите по т. 7 в съответствие с издадените му от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешения (лицензии) и допълненията към тях, с правилата и изискванията на действащото законодателство и със задължителните указания на КРС.

9. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупуват от ОПЕРАТОРА Крайни устройства по цени и при условия, определени от него в ценова листа, като за всички закупени (в т.ч. и на разсрочено плащане) Крайни устройства ОПЕРАТОРЪТ гарантира осигурен 12-месечен гаранционен срок, съгласно условията на Търговската гаранция и следгаранционно обслужване, при условия и ред, уредени в Индивидуалния договор, в приложение или в допълнително споразумение към него, или в отделен договор. Независимо от Търговската гаранция ОПЕРАТОРЪТ отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока (Крайното устройство) с договореното, съгласно Закона за защита на потребителите в срок от две години.

10. Услугите по т. 7.1 и 7.2 са предплатени, а тези по т. 7.3 и 7.4 могат да бъдат предплатени или post-paid.

10.1 Условия за предоставяне на услугите:

- ОПЕРАТОРА предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ електронни съобщителни услуги описани в т.7, Раздел III, съгласно разрешенията издадени от КРС, съответните стандарти и в съответствие с технологичните възможности на мрежите в различните зони на покритие на Мрежата и при параметри за качество определени от Комисията за регулиране на съобщенията по чл.236а от ЗЕС;
- ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите със срок за първоначално включване до 7 календарни дни, считано от датата на влизане в сила на Индивидуалния договор;
- Услугата по т.7.1 включва приемане на телевизионни програми със стандартна резолюция, телевизионни канали с висока резолюция, както и преглед на телевизионни програми по категории и се разпространява единствено и само на територията на Република България ;
- Услугата по т.7.2 включва достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в Мрежата;
- Услугите по т.7.3 и т.7.4 включват достъп до услуги за спешни повиквания. При предоставяне на услуги за достъп до спешни повиквания, както и в случаите изрично предвидени в закон ОПЕРАТОРА предоставя на компетентните органи наличната информация за местоположението на викащия краен потребител;
- В услугите по т.7.3 и т.7.4 ОПЕРАТОРА предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ и следните допълнителни услуги: „идентификация на линията на викащия”, „идентификация на свързаната линия”, „блокиране на идентификация на линията на викащия”, „прекръстване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания” при спазване изискванията на ЗЕС.
- ОПЕРАТОРЪТ предлага специални мерки за хора с увреждания под формата на специални тарифи, както и може да предоставя услуги на потребители с увреждания съобразно индивидуалните им нужди при техническите възможности на мрежата и крайните устройства.
- Обхватът на услугите може да се разширява, като ОПЕРАТОРА своевременно уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за това.

## РАЗДЕЛ IV

### Индивидуален договор за осигуряване на достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до услугите на ОПЕРАТОРА

11. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите по т.7 въз основа на Индивидуален договор при общи условия, сключен с крайните ПОТРЕБИТЕЛИ на тези услуги. Индивидуалният договор може да бъде сключен за определен срок или като безсрочен (за неопределено време).

11.1. Срочният Индивидуален 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.

11.2. Първоначалният, респективно, продълженият срок на Индивидуалния договор, не могат да надвишават установените в Закона за електронните съобщения срокове, освен в случаите, когато при подписването му се предоставя и Крайно устройство, стойността на което не е заплатена от ПОТРЕБИТЕЛЯ, а е разсрочена и добавена към дължимата от него месечна (абонатна) такса.

11.3. Индивидуалният договор влиза в сила за страните в 7-дневен срок след сключването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично не е заявил писмено желание същият да влезе в сила - незабавно. Липсата на заявено желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ за незабавно влизане в сила на Индивидуалния договор не може да бъде основание за ОПЕРАТОРА, да откаже сключването на Индивидуален договор, освен в случаите, когато при подписването му се предоставя и Крайно устройство.

12.1 Индивидуалният договор при общи условия между ОПЕРАТОРА и крайният ПОТРЕБИТЕЛ, съдържа:

- идентификационните данни на крайния ПОТРЕБИТЕЛ. Данни за идентифициране на абонат и/или потребител, са: за физически лица - трите имена, единен граждански номер и постоянен адрес, а за чуждестранни лица - личен номер и адрес на пребиваване, за юридически лица и физически лица-еднолични търговци - наименование, седалище и адрес на управление, идентификационен код, съответно ЕИК по БУЛСТАТ;

- телефон (факс, електронен адрес) и адрес за кореспонденция с крайния ПОТРЕБИТЕЛ, когато този адрес е различен от адреса, посочен съгласно предходната подточка;

- вид и описание на услугите, които се предоставят с Индивидуалния договор и начин на ползването им (индивидуално или пакетно);

- срок на договора и условия за подновяване и прекратяване на услугите и на договора, включително:

- а) изисквания за минимално потребление или минимална продължителност за възползване от промоционални условия;

- б) такси, свързани с преносимостта на номера и други идентификатори;

- в) неустойки и обезщетения, свързани с прекратяване на договора, включително възстановяване на направени разходи по отношение на крайни електронни съобщителни устройства;

- г) едностранно прекратяване на договора от страна на абоната с едномесечно предизвестие;

- цени, ценови пакети, тарифи, или тарифни планове, условия и срокове на плащане;

- лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато това е приложимо;

- документите, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да предостави на ОПЕРАТОРА, съгласно изискванията на Закона за защита на личните данни.

- други, индивидуално уговорени от страните условия.

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

- Пълномощни от физически лица:

- а. 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 ОПЕРАТОРА. 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.).

б. 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, при ОПЕРАТОРА следва да остане копие от пълномощното заверено за вярност с оригинала от упълномощения и съответния служител на ОПЕРАТОРА.

в. 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).

- 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 ОПЕРАТОРА 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 при ОПЕРАТОРА.

12.3 ОПЕРАТОРЪТ има право по своя преценка да не изисква допълнителни от посочените в т.12.2 документи.

13. Изменение на Индивидуалния договор се допуска при следните обстоятелства: 1) настъпване на непреодолима сила, по смисъла на чл.306 от ТЗ; 2) промени във вътрешното законодателство; 3) наличие на решение или друг акт на международна организация или орган на ЕС, в сила за Реп. България; 4) причини, свързани с опазване на обществен интерес; 5) с оглед осигуряване на по-добра защита на интересите на потребителите или б) при разпореждане на компетентен регулаторен орган, действащ в рамките на своята компетентност или съд.

13.1. Страните могат да правят изменения и допълнения на Индивидуалните договори - по свое взаимно съгласие, обективизирано в допълнителни писмени споразумения (анекси) към тях.

14. Индивидуалният договор (срочен или безсрочен) може да бъде прекратен по взаимно съгласие на страните, изразено - писмено.

14.1. Индивидуалният договор прекратява автоматично действието си в следните случаи:

14.1.1. при преустановяване действието на някое от разрешенията (лицензиите) на ОПЕРАТОРА, наличието на което е от непосредствено значение за изпълнението на договора от негова страна, освен ако същото не е било заместено от равностоеен по своето съдържание и правно действие индивидуален административен акт;

14.1.2. при обявяване в несъстоятелност или при откриване на производство по обявяване в несъстоятелност или ликвидация на ОПЕРАТОРА или Абоната, в случаите когато последният е търговец;

14.2 Абонатът има право да прекрати едностранно действието на Индивидуалния договор с едномесечно писмено предизвестие, когато е погасил напълно задълженията си за плащане към ОПЕРАТОРА, възникнали по силата на Индивидуалния договор

14.2.1. В случаите по т.3.1. и т.3.2. от настоящите Общи условия, Абонатът има право да прекрати едностранно действието на Индивидуалния договор, при спазване изискванията на предходната клауза,

14.2.2. В случай на смърт на Абонат - физическо лице, Индивидуалния договор може да бъде прекратен с едномесечно писмено предизвестие, отправено от негов законен наследник;

14.3 ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно и без предизвестие Индивидуалния договор или да откаже сключването на нов, при следните обстоятелства:

14.3.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е погасил задълженията си за плащане към ОПЕРАТОРА в срок от 3 (три) месеца след настъпването на падежа им;

14.3.2.при на нерегламентирана техническа намеса от Абоната в предоставеното му Крайно устройство и/или оборудване (в случаите, когато те са собственост на ОПЕРАТОРА);

14.3.3. Абонатът не е възстановил в срок стойността на липсващо или умишлено повредено/унищожено оборудване, собственост ОПЕРАТОРА, което му е било предоставено за ползване;

14.3.4. Абонатът е прехвърлил или преотстъпил за ползване на трето лице предоставено му оборудване, собственост на ОПЕРАТОРА, без изричното писмено съгласие на същия;

14.3.5. Абонатът е извършил или е допуснал извършването на действия, довели до достъп до услугите на ОПЕРАТОРА от страна на лице, което не е Абонат;

14.3.6. Абонатът е повредил умишлено или е създал предпоставки за повреждане на електронната съобщителна инфраструктура на ОПЕРАТОРА, или част от нея ;

14.3.7. Абонатът е извършил умишлено действия, които са довели до влошаване на качеството или до прекъсване на предоставяните от ОПЕРАТОРА услуги, или част от тях.

14.4. Индивидуалният договор за пакетна услуга може да бъде прекратен частично от всяка от страните, по отношение на една или повече от предоставяните с него услуги, като в този случай, срочният договор преминава автоматично в безсрочен по отношение на услугата/ите/, чието предоставяне не е прекратено, а потребителят заплаща според действащия към този момент Тарифен план на всяка индивидуална услуга, за която договорът не е прекратен.

15. Неусвоените парични средства от Личната сметка се връщат на Абоната, незабавно след прекратяването на Индивидуалния договор. В случаите, когато е предоставена Карта за достъп до услугите на ОПЕРАТОРА, същата се деактивира от него в рамките на 5 (пет) работни дни от прекратяването на Индивидуалния договор.

## РАЗДЕЛ V

### Права на ОПЕРАТОРА.Ограничения на отговорността на ОПЕРАТОРА

16. ОПЕРАТОРЪТ има право:

16.1 да предоставя на своите Абонати, чрез Мрежите си, електронните съобщителни услуги по т.7, съобразно настоящите Общи условия и условията на сключените Индивидуални договори;

16.2 да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните дължими такси за предоставените от него услуги, в сроковете, определени в Раздел XVI;

16.3 да дава по достъпен, ясен и разбираем от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ начин, писмени или аудио-визуални указания и инструкции за правилна употреба на предоставеното им оборудване и Крайните устройства;

16.4 да продава, предоставя за ползване и извършва, или организира извършването на гаранционна и извънгаранционна поддръжка на Крайните устройства, съгласно Търговската гаранция, настоящите Общи условия и индивидуално договореното с Абоната;

16.5 да прекратява предоставянето на услугите, на ПОТРЕБИТЕЛ, при наплащане на дължими от него суми в срока по т.44, или при нарушение от страна на същия, на задълженията му по т.21, Раздел IX;

16.6 да получава уговорените в Индивидуалния договор неустойки и обезщетения, респ., предвидените в тези Общи условия, при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

16.7. да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си, при извършване на задължителни профилактики, планови ремонти или дейности, свързани с обновяване и/или разширение на Мрежите, като уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за причината и прогнозния срок на прекъсването, по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално поне 72-часа предварително ;

16.8. да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си, при отстраняване на аварии или внезапни повреди по Мрежата, за период не по-дълъг от 48 часа, като при възможност уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за причината и прогнозния срок на прекъсването по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално.

16.9 да получава достъп до помещения на ПОТРЕБИТЕЛЯ, с цел изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата, в предварително и писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време;

16.10 да откаже достъп до Мрежата на ПОТРЕБИТЕЛ, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуеми документи за сключване на договор;

16.11 да ограничи достъпа до част или до всички от предоставените си услуги, или да прекрати едностранно Индивидуалния договор в случай, че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава или предоставя на трети лица услуги на ОПЕРАТОРА, без изричното писмено съгласие на същия;

16.12 при необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ОПЕРАТОРА има право да въвежда едностранно промени в условията за предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без да носи отговорност за това;

16.13 да състави телефонен указател, в утвърдена от КРС форма, в който да вписва безплатно номерата на Абонатите на обществени телефонни услуги, заедно с основните и допълнителни данни за тях (имена, адреси, единни идентификационни кодове и др.) и да предоставя с тяхно съгласие информация, включена в указателя, на предприятия, които изготвят и публикуват телефонни указатели и/или предоставят телефонни справочни услуги;

16.14 ОПЕРАТОРЪТ може да упълномощава трети лица с права, да сключват от негово име договори с лица, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите му и/или да събират от негово име вземанията му към ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по сключените с тях договори, като за тази цел има право да им предоставя лични данни;

16.15 ОПЕРАТОРЪТ има право да осъществява повиквания, съобщения или електронна поща със или без човешка намеса за целите на директния маркетинг и реклама само при предварително получено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ може да бъде оттеглено по всяко време. ОПЕРАТОРЪТ има право да упълномощава трети лица, които да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, за целите на директния маркетинг или за реклама на услуги на ОПЕРАТОРА. За целите на предходното изречение ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на упълномощеното лице лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

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

16.17 ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за качеството на услугата, когато причината за неговото влошаване не е в Мрежата му;

16.18 ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за начинана ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на Мрежата и/или оборудването, извън уговореното в Общите условия и Индивидуалния договор и за всички последствия от това;

16.19 ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди причинени от инсталирани крайни електронни съобщителни устройства от ПОТРЕБИТЕЛЯ, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;

16.20 ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност в случаите, в които трети лица са узнали индивидуалната парола за ползване на услуга от ПОТРЕБИТЕЛЯ, без оглед на причината и начина на узнаването и, включително и в случаите на неправомерни действия от страна на трети лица, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи, записи или съхранявана от ПОТРЕБИТЕЛЯ информация в електронен вид (действия, познати като "cracking" или "hacking"), доколкото не е предвидено друго в действащото законодателство;

16.21 ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за предоставяните услуги по точки 7.1, 7.2 и 7.3 от тези Общи условия в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса, на който са инсталирани, съгласно Индивидуалния договор;

16.22 ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е вследствие на неизпълнение или на неточно изпълнение от ПОТРЕБИТЕЛЯ на негово законно или договорно задължение;

16.23 ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е вследствие на умишлени или непредпазливи действия или бездействия на трето лице, водещи до прекъсване или влошаване на качеството на предоставяната услуга, както и по причина, която не може да му бъде вменена във вина.

16.24 ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за претенции на трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка или по повод ползваните услуги;

16.25 В случай на издаване на телефонен указател, ОПЕРАТОРЪТ няма да носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, подадени от ПОТРЕБИТЕЛЯ/ИТЕ/ или на грешни бази данни за Абонати, предоставени от други предприятия;

16.26 При изградена връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошеното качество на услугите или за временното прекъсване на достъпа до една от двете мрежи, дължащо се на несъвършенство, извършване на ремонти или поддръжка, както и на повреди в другите мрежи;

16.27 ОПЕРАТОРЪТ не носи за влошено качество на услугите по т.7.3 и т.7.4 в деня на пренасянето;

16.28 ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за неизразходвани безплатни минути от услугите по т.7.3 и т.7.4, включени в пакет на , който е пренесъл Номера/та си;

16.29 ОПЕРАТОРЪТ не носи за възможна загуба на ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ допълнителни услуги след пренасяне на Номера/та.

16.30 ОПЕРАТОРЪТ има право да измерва и управлява трафика на данни в Мрежата с цел - постигане на по-надеждни и по-качествени услуги за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без да нарушава сигурността на електронните съобщения и без да влошава качеството на предоставените услуги.

16.31 ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да променя съдържанието на предлаган от него телевизионен пакет, като информира за това ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, най-малко 7-дни предварително. В този случай ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които не са съгласни с промяната имат право да прекратят Индивидуалните си договори, по отношение на предоставяната им услуга по т.7.1 , при условията и по реда на т.14.4.

16.32. ОПЕРАТОРЪТ има право да прехвърля /cedeira/ свободно и залага в полза на трети лица вземанията си към своите абонати, клиенти и контрагенти, както и да възлага на трети лица събиране на изискуемите си вземания към същите.

16.33. ОПЕРАТОРЪТ се задължава предварително и по подходящ начин /чрез кратко текстово съобщение –SMS, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен ато абоната електронен адрес за контакти и др./ да информира абоната, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на неговите неплатени парични задължения по предоставени услуги по т.7.3 и 7.4, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица /кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други/ . Информацията по предходното изречение задължително ще съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

## РАЗДЕЛ VI

### Задължения на ОПЕРАТОРА

17. ОПЕРАТОРЪТ се задължава:

17.1 да изгражда, поддържа и развива Мрежите си, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти в областта на електронните съобщения, при спазване на правилата и изискванията за качество, безопасност и сигурност на услугите, като във връзка с това се задължава:

17.1.1 да използва само устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;

17.1.2 да използва устройства само по предназначение и начин, определени от производителя и отразени при регистрацията;

17.1.3 да използва само технически изправни устройства;

17.1.4 да не изменя техническите характеристики на използваните устройства;

- 17.1.5 да изгражда, поддържа и експлоатира Мрежите и технически системи, чрез които предоставя услугите си, по начин, който не създава, каквато и да е опасност за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и третите лица.
- 17.2 да осигурява непрекъснато и надеждно функциониране на Мрежите си - 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;
- 17.3 да предоставя услугите си на крайните ПОТРЕБИТЕЛИ, при условията на прозрачност и равнопоставеност, съобразно вида на използваната технология и обема на трафика, съгласно условията на сключените Индивидуални договори и разпоредбите на настоящите Общи условия;
- 17.4 да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или групи от тях, по отношение на една и съща услуга;
- 17.5 да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по подходящ и достъпен за тях начин (писмено или чрез електронно, гласово или аудио-визуално съобщение) и чрез публикуване на информация, на електронната си страница в интернет, за всяко предстоящо или планирано прекъсване на предоставяна услуга, или очаквано влошаване на нейното качество, като посочва причината за това, както и прогнозираната от него продължителност на прекъсването или влошаването, най-малко 72 часа предварително;
- 17.6 предварително да уведомява в писмен вид ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане на достъп до техни помещения;
- 17.7 да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на една година от издаването им и да им предоставя разпечатка от тези сметки, при тяхно писмено искане;
- 17.8 да не разкрива без тяхното съгласие информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, тяхната активност и услугите, които ползват, освен в случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да предостави такава информация по силата на нормативно изискване или по искане/ разпореждане на компетентен орган, или съд;
- 17.9 да отстранява възникналите повреди в Мрежите си, водещи до възпрепятстване или ограничаване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при получаването на услугите, в срок от 3 (три) дни, освен ако за отстраняването им е необходим технологично по-дълъг срок. Срокът за отстраняване на повреда започва да тече от момента на уведомяването на ОПЕРАТОРА за възникването и, съответно, от момента на нейното установяване от него;
- 17.10 да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привежда Мрежата в състояние на нормална работа, във възможно най-кратък технологичен срок след отпадането на причините за възникването им;
- 17.11 да оповести адрес (включително електронен адрес) и телефон, на който да регистрира съобщения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за възникнали повреди, прекъсвания и други форми на нарушено получаване на услугите и води регистър за това, по дата и час на уведомяването си, с последващо отбелязване на причината за възникването и времето, което е било необходимо за отстраняването;
- 17.12 да уведомява във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, по подходящ и достъпен за тях начин (писмено или чрез електронно, гласово или аудиовизуално съобщение) и чрез публикуване на информация, на електронната си страница в интернет, за предстоящи или настъпили ограничения в предоставяни от него услуги, наложени от компетентните органи във връзка с извънредни ситуации, или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;
- 17.13 да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;
- 17.14 да предоставя чрез оповестения си телефон, на интернет страницата си и в офисите си, информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяните услуги, за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане.
- 17.15 да разглежда и взема становище по молби, жалби, сигнали и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в едномесечен срок от датата на постъпването им;
- 17.16 да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби, сигнали и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в който отбелязва причините за подаването им, тяхната основателност и предприетите от негова страна действия след разглеждането им, за срок от 6 месеца, при спазване на изискванията за защита на личните данни;

17.17 да гарантира сигурността и целостта на електронните си съобщителни мрежи и услуги, съгласно изискванията на Глава XV, раздел III от Закона за електронните съобщения, както и защитата на личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

17.18 да предоставя безвъзмездно на Абонатите, в едномесечен срок от издаването и, детайлизирана сметка за ползваните от тях услуги по т.7.3 и т.7.4, заедно с данъчна фактура, освен в случаите, когато е налице изричен писмен отказ за това от Абоната или негов надлежен представител, както и да им предоставя безвъзмездно достъп до информация в електронен вид, относно месечните сметки за ползваните от тях услуги по т.7.3 и т.7.4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя такъв достъп на Абонатите, на електронната си страница в интернет, след подаване на заявление за това от тяхна страна, въз основа на което те получават от него потребителско име и парола за индивидуален достъп;

17.19 Детайлизираната сметка по т.17.18 съдържа следната информация:

- всички видове ползвани от абоната услуги през разплащателния период;
  - брой на ползваните услуги;
  - обща стойност на всеки вид ползвани услуги;
  - общ размер на сметката;
  - размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;
  - размер на отчисленията, които може да се дължат на абоната, съобразно начина на ползване на услугите, договорен между него и предприятието, предлагащо услугите;
  - общ размер на дължимата сума;
  - срок за плащане;
  - възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;
  - идентификационни данни на предприятието, предоставящо услугите;
  - адреси, телефони и други начини за контакти с предприятието, предоставящо услугите.
- 17.20 да предоставя възмездно по писмено искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице детайлизирана справка на хартиен, включваща данни за ползваните услуги по т.7.3 и т.7.4, включваща следната информация:
- вида на ползваната услуга за всяко осъществено повикване;
  - стойността на всяко осъществено повикване;
  - датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване;
  - номер на викация и викания краен потребител.

17.21 да предоставя безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги;

17.22 да изпълни задълженията си по Процедурите за пренасяне на географски, негеографски и мобилни номера при предоставяне на услугата преносимост на номера;

17.23 В случай, че е осъществено пренасяне на номер без съгласието на потребител, ОПЕРАТОРЪТ връща номера за собствена сметка при съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

17.24 В случай, че е осъществено пренасяне на номер в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номера, ОПЕРАТОРЪТ обезщетява ПОТРЕБИТЕЛЯ по взаимна договорка с оглед степента и характера на нарушението.

## **РАЗДЕЛ VII**

### **Отговорности на ОПЕРАТОРА**

18. При виновно изпълнение на задълженията си, ОПЕРАТОРЪТ отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ както следва:

18.1 За неотстранени повреди в Мрежата и съоръженията към нея или по други причини, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва Услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна такса,

пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни.

18.2 ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец, на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т.17.11 от тези Общи условия. Не се прилага в случаите когато повредата или повредите се дължат на форсмажорни причини;

18.3 Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 17.5 от Общите условия или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 1/30 от месечната абонаментна такса. 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 такса за следващия месец;

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

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

20.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички електронно съобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА при действащите условия и Тарифен план;

20.2 да получават Услугите по Раздел III с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и Индивидуалния договор, подписан между страните;

20.3 да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 17.11 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 (по възможност мобилен телефон);

20.4 да искат и получават информация и справки по т.17.14 от тези Общи условия относно ползването на Услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

20.5 да подават молби, жалби и предложения до ОПЕРАТОРА и да получават отговори в срок по т. 17.15 от тези Общи условия;

20.6 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 Разрешителните и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;

20.7 да прекратят временно ползването на Услугите, за период не по-малък от 3 (три) месеца, по собствено желание като уведомят ОПЕРАТОРА не по-късно от 5 (пет) работни дни, преди да изтече текущия срок на потребелние; предоставянето на Услугите се възстановява след като ПОТРЕБИТЕЛЯТ изпрати писмена молба до ОПЕРАТОРА и заплати цена за възстановяване на временно прекратеното ползване на Услугите.

20.8 да прекратят договора си за УСЛУГАТА в рамките на 7 (седем) календарни дни от датата на инсталиране и/или първоначално активиране на УСЛУГАТА, в случай че не са доволни от предлаганото качество;

20.9 да поискат възстановяване на прекратените Услуги след изплащане на задълженията си към ОПЕРАТОРА;

20.10 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.

## **РАЗДЕЛ IX**

### **Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

21. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават:

21.1 да оказват съдействие на ОПЕРАТОРА за разрешаване на проблеми по телефона. Това може да включва рестартиране на модем или друго устройство, настройка на цифров приемник, телефонен апарат или друго устройство, проверка на окабеляване и пр.

21.2 в предварително писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време, да осигурят достъп на ОПЕРАТОРА до техни помещения с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата;

21.3 да не извършват промени в абонатната мрежа на ОПЕРАТОРА;

21.4 да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги, като контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

21.5 да не извършват или допускат извършването на изкуствено генериране на изходящ телефонен трафик посредством ползването на телефонната услуга;

21.6 да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на Крайните устройства, както и да използват само такива, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;

21.7 да спазват техническите изисквания за електрическо захранване на Крайните устройства, като в случай, че услугата прекъсне поради липса на електрическо захранване ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди причинени пряко или косвено от прекъсването;

21.8 да не извършват или допускат, каквито и да е промени лично или чрез трети лица в Крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА, както и да не ползват или да се опитват да ползват услугите пот.7.1, 7.2 и 7.3 на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани;

21.9 незабавно да уведомяват ОПЕРАТОРА в писмена форма в случай на промяна или напускане на адреса, в който се ползват услугите;

21.10 да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени, по начин и в срокове за плащане, съгласно Раздел XVI от тези Общи условия;

21.11 да заплащат месечните абонаментни цени и такси в случаи на неизправно получаване или прекъсване на Услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

21.12 да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА, до момента на окончателно решаване на възникналите спорове с влязъл в сила акт;

21.13 да уведомяват в срок до 15 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да предоставят на ОПЕРАТОРА адрес за получаване на фактури и да уведомяват ОПЕРАТОРА писмено и незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури и ще се считат за редовно връчени;

21.14 да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставените им от ОПЕРАТОРА крайни устройства и да ги върнат на ОПЕРАТОРА при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка "прилежаща част" означава кабелът 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;

21.15 да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата, предоставените им от ОПЕРАТОРА и друго оборудване, по настоящите Общи условия, извън случаите, за които ОПЕРАТОРА отговаря.

21.16 да не извършват действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите, както и да не извършват действия, обезпокояващи ползването на услугите от други потребители на същата, да не изпращат или допускат изпращането на непоискани електронни писма (т.нар. „спам“) и да не допускат трети лица да извършват подобни действия;

21.17 да не претостъпват на трети лица правата и задълженията си по Индивидуалния договор, без съгласието на ОПЕРАТОРА;



- 21.18 да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация за пароли и потребителски имена, предоставени по повод сключения договор и/или заявление за получаване на електронни фактури;
- 21.19 да не разпространяват на трети лица собствените параметри за използване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставят на трети лица предоставеното им от ОПЕРАТОРА оборудване;
- 21.20 да не използват Оборудването или части от него за публични цели и/или предоставеното съдържание за публично излъчване , а също така и за създаване на условия и/или предоставяне на достъп до Услугите на трето лице;
- 21.21 да не извършват лично, нито чрез трети лица разпространение на други сигнали по мрежата.
- 21.22 в случай че изгубят, унищожат или повредят или допуснат унищожаването / повреждането на предоставените им от ОПЕРАТОРА крайни устройства, да заплатят стойността им. В противен случай ОПЕРАТОРЪТ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен ред.
- 21.23 да заплатят стойността на предоставените им от ОПЕРАТОРА крайни устройства и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с ОПЕРАТОРА не върнат предоставеното им оборудване. Стойността на предоставените от ОПЕРАТОРА крайни устройства е определена в ценовата листа на ОПЕРАТОРА;
- 21.24 в случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, да изключват от електрозахранването и от МРЕЖАТА , Крайните устройства, в това число телевизионния приемник/ци и/или компютъра, както и да изключват коаксиалния кабел към сателитния приемник. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и МРЕЖАТА.

## **РАЗДЕЛ X**

### **Отговорности на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

22. 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.
23. 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. 21.3, т. 21.4 и т. 21.19 от Общите условия незабавно, след констатиране на нарушението.
24. В случаите на неплащане на дължимите суми и в срок, ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на Услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 16.5 от тези Общи условия. При неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 21.2 от Общите условия ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги с 3-дневно предизвестие.
25. ОПЕРАТОРЪТ може да прекрати временно предоставянето на Услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в съответствие с т. 20.7 от тези Общи условия.
26. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата, за всеки ден до момента на заплащане на дължимите суми съгласно Закона за задълженията и договорите.
27. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне 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 или неустойката, предвидена в Индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него.

## **РАЗДЕЛ XI**

### **Условия за предоставяне на Услугите**

28. Предоставянето на Услугите по Раздел III е възможно, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ разполага с изправно Крайно устройство съответстващо на техническите изисквания на ОПЕРАТОРА и действащите стандарти и след с оценка за съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите. Крайно устройство може да бъде предоставено от ОПЕРАТОРА при условията на Индивидуален договор и действащи Тарифен план и/или ценова листа. При възможност ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ Крайно устройство, като сключи с него отделен договор за покупко-продажба или наем. Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на ОПЕРАТОРА.

29. При услуги изискващи поставяне на карта, предоставена от ОПЕРАТОРА, тя автоматично се активира при първоначалното и поставяне в работещото Крайно устройство или след заявка по телефон указан в инструкцията за ползване на Картата.

30. Независимо от датата за сключване на Индивидуалния договор, срокът на потребление по този индивидуален договор е от момента на активиране на услугата до нейното спиране или прекратяване по реда на Общите условия и Индивидуалния договор.

31. При сключване на Индивидуалния договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да избере вариант за плащане от действащия Тарифен план, Пакетна услуга и Телевизионен пакет в зависимост от предпочитанията си и съобразно действащото публично предложение на ОПЕРАТОРА. Предоставянето на Услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ започва от момента на активирането им, но не по-късно от 7 работни дни.

## **РАЗДЕЛ XII**

### **Условия за ползване на Карта за индивидуален достъп**

32. Картата за индивидуален достъп е микропроцесорен модул за персонифициране на ПОТРЕБИТЕЛЯ и за осигуряване на индивидуален достъп до Услугите по Раздел III от тези Общи условия. Картата е собственост на ОПЕРАТОРА и не се заплаща като самостоятелна единица от ПОТРЕБИТЕЛЯ. При необходимост може да се замени поради причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да бъде уведомен, без това да се отрази върху условията и качеството на предоставяне на Услугите, съгласно Индивидуалния договор и тези Общи условия.

33. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за използването и съхранението на Картата през целия срок на Индивидуалния договор.

34. При загубване на Картата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми ОПЕРАТОРА в 3-дневен срок по реда на т. 17.11 от Общите условия, за да може Картата спешно да се деактивира. Нова Карта се осигурява на ПОТРЕБИТЕЛЯ, след подаване на писмена молба и заплащане на такса за издаване на нова Карта, по цени, съгласно действаща ценова листа на ОПЕРАТОРА.

35. В случай, че Картата се повреди, не по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ предоставя безплатно нова Карта, след като повредената Карта бъде върната на ОПЕРАТОРА. В случай, че Картата се повреди по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ предоставя нова Карта срещу заплащане по цени, съгласно действаща ценова листа след като повредената Карта бъде върната на ОПЕРАТОРА.

36. В случай, че Индивидуалният договор бъде прекратен, ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да върне Картата на ОПЕРАТОРА срещу съответните потвърдителни документи в срок от един месец, от датата на прекратяване.

## **РАЗДЕЛ XIII**

### **Изготвяне и актуализиране на телефонни указатели**

37. При наличие на обосновано искане от страна на обществени оператори, предоставящи универсална услуга съгласно чл. 182, ал. 2, т. 3 от Закона за електронните съобщения, ОПЕРАТОРЪТ им предоставя данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на мрежите си, необходими за изготвяне на телефонните указатели във формат, договорен с тези оператори.

37.1 Минимално необходимата информация в телефонния указател за даден ПОТРЕБИТЕЛ включва: име на ПОТРЕБИТЕЛ (физическо лице или фирма), адрес и телефонен номер;

37.2 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да пожелаят в телефонния указател на операторите по чл. 37 да бъдат включени и допълнителни данни, като вписването може да бъде възмездно;

37.3 Не се предоставят данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които не са изявили съгласие за включване на всичките им данни в телефонен указател. За ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, изявили съгласие за включване на част от данните в телефонен указател, се предоставят единствено данните, за които е изявено съгласие за включване;

37.4 ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни по т. 37.1, без да заплаща за това. Промяната на вписани в телефонния указател данни по т. 37.2 може да бъде възмездно;

37.5 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да изразят изрично съгласие данните им, публикувани в телефонния указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания, което ще бъде отразено чрез поставянето на индекс \* до вписаното име (фирма) на съответните ПОТРЕБИТЕЛИ. В телефонния указател по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания с цел директен маркетинг, както и характерът на съобщенията и начинът за предаването им;

37.6 Телефонният указател съдържа информация за номера за спешни повиквания, номера за връзка с органи на държавната власт и дипломатически представителства, кодове за международно и междуселищно избиране и номера за телефонни справки;

37.7 В случай че ОПЕРАТОРЪТ е предвидил възможност да се публикуват рекламни съобщения в телефонния указател, в него следва да се укаже къде може да се намери информацията относно цените на съответните публикации;

37.8 ОПЕРАТОРЪТ има право да заличава или да отказва вписването на информация в телефонния указател, която е очевидно неточна, като следва предварително писмено да уведоми заинтересованите лица за това.

37.9 В случай, че в публикувани в телефонен указател в електронна форма данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от ОПЕРАТОРА в срок до 10 дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление от ПОТРЕБИТЕЛЯ за наличието на грешки или неточности;

37.10 Актуализацията на телефонния указател в електронна форма се извършва от ОПЕРАТОРА по негова инициатива или при писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ или оператор, предоставящ бази данни за абонатите си за нуждите на съответния телефонен указател. В случай на писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ или оператор исканата промяна се отразява в срок до 10 дни считано от получаване на същото.

## РАЗДЕЛ XIV

### Кредитна политика за post-paid телефонната услуга

38.1 ОПЕРАТОРЪТ определя конкретна сума, в рамките на която ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност да ползва post-paid телефонната услуга на ОПЕРАТОРА, наричана кредитен лимит. Кредитният лимит се актуализира периодично по решение на ОПЕРАТОРА. По желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ кредитният лимит може да бъде увеличен с внасяне на гаранционен депозит.

38.2 ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ с електронно или гласово съобщение при изчерпване на 90% от кредитния лимит.

38.3 При изчерпване на кредитния лимит ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мрежата, като му остави възможност за набиране само на номерата за спешни случаи или да ограничи достъпа до част от услугите;

38.4 Пълното възобновяване на услугите се осъществява при изплащане на всички задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ по Индивидуалния договор или при внасянето на гаранционен депозит определен от ОПЕРАТОРА. При неплащане на всички задължения или невнасяне на гаранционен

депозит ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ или да ограничи достъпа до всички и/или част от услугите;

38.5 Внесеният за увеличаване на кредитния лимит депозит не се използва за заплащане на текущите сметки. При прекратяване на договорните отношения ОПЕРАТОРЪТ има право да го използва изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е платил всички дължими суми, ОПЕРАТОРЪТ възстановява целия депозит при прекратяване на договора или след разглеждане на писмено искане за това отправено от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Възстановяването се осъществява чрез прихващане от стойността на фактурите за следващите месеци, ако връщането става по писмена молба на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди прекратяване на договора или в брой при прекратяване на договора;

38.6 В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ дължи сума на ПОТРЕБИТЕЛЯ по договор, тази сума се възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ или се прихваща до размера на по-малкото при наличие на други насрещни, ликвидни и изискуеми задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ към ОПЕРАТОРА;

38.7 ОПЕРАТОРЪТ може да изисква от ПОТРЕБИТЕЛЯ внасянето на гаранционен депозит, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е с надвишен кредитен лимит или в случаите, когато има системно забавяне на плащанията по издадени фактури. Лихви върху гаранционните депозити не се начисляват.

## **РАЗДЕЛ XV**

### **Лична сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ**

39. ОПЕРАТОРЪТ води индивидуална Лична сметка за всеки свой ПОТРЕБИТЕЛ, в която отразява получените плащания от ПОТРЕБИТЕЛЯ и усвоените парични средства за заплащане на цените за предоставяните Услуги, съгласно Раздел XVI от тези Общи условия.

40. Данните за получаваните по разплащателната сметка на ОПЕРАТОРА парични средства (дължимата сума в български лева, датата на плащането) се отразяват в Личната сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок от два (2) работни дни от датата на получаването им от ОПЕРАТОРА.

41. Преди началото на поредния срок за предоставяне на услугите, постъпилите по Личната сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ парични средства се намаляват с размера на месечна абонаментна такса за следващия срок за излъчване. Ако по Личната сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ не са постъпили достатъчно парични средства за заплащане на Услугите в сроковете по Раздел XVI, ОПЕРАТОРЪТ има право да прекъсне предоставянето на Услугите съгласно т. 16.5 от тези Общи условия.

42. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да получи безплатно информация за средствата по Личната си сметка по телефона или по Интернет от WEB-страницата на ОПЕРАТОРА по всяко време.

43. След получаване на информация за Личната сметка, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност да направи възражения по нея в срок от 30 (тридесет) дни. След изтичане на посочения срок се приема, че ПОТРЕБИТЕЛЯ е съгласен със сумата, с която са намалени паричните средства по неговата Лична сметка.

## **РАЗДЕЛ XVI**

### **Цени и условия за заплащане на услугите**

44. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на оператора ОПЕРАТОРЪТ такси за предоставяните от него услуги, както следва:

44.1 еднократна такса за активиране на услугите - сумата се заплаща в момента на сключване на Индивидуален договор или допълнително споразумение с ПОТРЕБИТЕЛЯ;

44.2 месечна абонаментна такса, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ОПЕРАТОРЪТ и ПОТРЕБИТЕЛЯТ;

44.3 месечна такса потребление за телефонни услуги;

44.4 такса за повторно включване, определена в действащия Тарифен план на ОПЕРАТОРА;

44.5 за крайните устройства, предоставени от ОПЕРАТОРА се дължи наем и/или депозит в размери, определени в действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА, съобразно Индивидуалния договор.

45. Цените за предоставените услуги се заплащат:

45.1 във всички Бизнес Центрове на ОПЕРАТОРА в страната, публикувани във WEB-страницата на ОПЕРАТОРА;

45.2 по банков път:

45.2.1 Банка ОББ, сметка: BG83UBBS80021019813211

45.2.2 Банка ДСК, сметка: BG40STSA93000000159808

При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено в първия работен ден след датата на постъпване на сумите по сметките на ОПЕРАТОРА.

46. Размерът на месечната абонаментна такса за всеки срок за засичане на потреблението се определя по цени, съобразно действащия Тарифен план към момента на сключване на Индивидуалния договор

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

47.2 Услугите по т.7.1 се тарифират с месечна такса за изборния от ПОТРЕБИТЕЛЯ телевизионен пакет за Срока на потребление на предплатените услуги и в случай, че е предвидено в Тарифния план с дневна такса за Първоначалния срок на засичане на потреблението, равняваща се на 1/30 от месечната такса за всеки един ден.

47.3 Услугите по т.7.2 се тарифират с месечна такса за Срока на потребление на предплатените услуги и в случай, че е предвидено в Тарифния план с дневна такса за Първоначалния срок на засичане на потреблението, равняваща се на 1/30 от месечната такса за всеки един ден. ОПЕРАТОРЪТ може да тарифира услугите по т.7.2 и съобразно количеството на осъществения трафик на данни.

47.4 Изходящите разговори в услугите по т.7.3.1 и т.7.4.1 се отчитат в зависимост от тяхната продължителност в секунди и се заплащат по цена за минута разговор.

47.5 ОПЕРАТОРЪТ може да определи в Тарифния план обща стойност на услугите предлагани в пакетна услуга.

48. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ съобразно действащото законодателство за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

48.1 Всички суми за предоставените предплатени услуги от ОПЕРАТОРА се дължат за Първоначалния срок на засичане на потреблението на предплатените услуги и за Срока на потребление на предплатените услуги.

48.2 АБОНАТЪТ има право да променя периода на плащане, като направи съответно частично плащане.

48.3 За Първоначалния срок на засичане на потреблението на предплатените услуги на АБОНАТА се издава фактура за периода от първоначално стартиране на услугата до началото на Срока на потребление на предплатените услуги. Следващите фактури се издават на едномесечна база съответна на Срока на потребление на предплатените услуги.

49. ОПЕРАТОРЪТ обявява публичен Тарифен план, Пакетна услуга и Телевизионни пакети за предоставяните от него услуги. При промяна на Тарифния план, то той се обявява в срок от 7 дни преди датата на влизането му в сила. ОПЕРАТОРЪТ предоставя Тарифния план на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всеки свой офис или бизнес център, включително и в своята WEB-страница.

49.1 ОПЕРАТОРЪТ определя и променя едностранно цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му;

49.2 ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартния Тарифен план или при промоционални условия, което оповестява предварително;

49.3 Отчитането и тарифирането на ползваната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ телефонна услуга се извършват от ОПЕРАТОРА чрез автоматизираната му система за отчитане на трафика и въз основа на приложимата тарифа и/или ценова листа;

49.4 ОПЕРАТОРЪТ съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи устройства за срок не по-малко от 6 месеца.

50. В случай на предварително заплащане на Услугите на Оператора за няколко срока на потребление плащането се извършва по цени, действащи към момента на плащането.

## **РАЗДЕЛ XVII**

### **Форс-мажор**

51. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ за неизпълнени задължения по Индивидуалния договор и тези Общи условия, в случаи на непредвидени и непреодолими обстоятелства, като:

- закони и подзаконовни нормативни актове издадени от органи на държавна власт, които стесняват дейността на ОПЕРАТОРА за предоставяне на Услугите;
- граждански вълнения, епидемии, блокада, налагане на ембарго;
- земетресения, наводнения, урагани, пожари или други стихийни бедствия;
- обявена или фактическа война.

52. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не носи отговорност спрямо ОПЕРАТОРА за неизпълнение на задълженията си по Индивидуалния договор и Общите условия, в случай на форсмажорни условия.

## **РАЗДЕЛ XVIII**

### **Решаване на спорове**

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

## **РАЗДЕЛ XIX**

### **Приложим закон**

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

## **РАЗДЕЛ XX**

### **Изменения и допълнения на Общите условия**

55. ОПЕРАТОРЪТ може да промени Общите условия по своя инициатива или по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и при въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията /КРС/. Измененията на общите условия влизат в сила по реда и сроковете уредени в т.3

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

57. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително в своите офиси, на територията на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

58. Настоящите Общи условия важат и за сключените до момента на влизането им в сила договори. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за тези Общи условия, като им даде месечен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен Индивидуален договор не е заявил писмено, че отхвърля Общите условия, същите се считат за приети. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услугите ползвани от абоната.

## РАЗДЕЛ XXI

### Защита на личните данни и гарантиране на тайната на съобщенията

59.1 ОПЕРАТОРЪТ се задължава да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставената услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне, като предприема всички необходими технически и организационни мерки за това.

59.2 За предоставянето на услугите по т.7.3 и 7.4, ОПЕРАТОРЪТ може да събира, обработва, използва и съхранява следните лични данни и данни за повиквания:

- данни необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги – трафични данни:
- номер на повикваща и повиквана страна;
- номер на карта, когато се използват карти за електронно разплащане;
- начало и край на повикването, определени с дата и час и/или при пренос на данни – обем на пренесените данни;
- вид на електронната съобщителна услуга;
- точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването;
- други данни, необходими за изграждане и поддържане на повикването;
- данни необходими за формиране на цените на повикванията.

59.2. ОПЕРАТОРЪТ може да събира, съхранява и обработва данни необходими за разплащане и за формиране на абонатните сметки:

- данни за абоната – за физически лица: имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни физически лица: имена, личен номер и адрес; за юридически лица, еднолични търговци и други организации: наименование, седалище и адрес на управление и съответен идентификационен код;
- вид на използваните съоръжения или електронна съобщителна услуга;
- общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответния период на отчитане, за услугите, за които е приложимо;
- дължимата цена за ползваните услуги за съответния период;
- информация, относно избора от Абоната начин на плащане и извършените и дължимите плащания;
- информация за заявени от Абоната промени в ползването на услугите;
- информация, необходима за изготвянето на месечните фактури;
- други данни за Абоната при наличие на писмено съгласие от страна на Абоната, съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни.

59.3. ОПЕРАТОРЪТ може да събира, съхранява и обработва данни за местоположението – данни, които се определят в електронните мрежи за определяне географското местоположение на Крайното устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

59.4 ОПЕРАТОРЪТ съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на Абонатите до приключването на периода, през който данните от таксуването могат да бъдат изисквани, оспорени и да се осъществи плащане.

59.5 ОПЕРАТОРЪТ има право да използва и обработва трафични данни, събрани по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги за проучване, като се заличават личните данни на Абоната.

59.6 ОПЕРАТОРЪТ съхранява информацията за ползваните услуги за минал период от време, за срок от 1 (една) година. Данните за ползваните услуги могат да се предоставят само по реда на действащото законодателство.

59.7 ОПЕРАТОРЪТ се задължава да не разкрива и/или разпространява на трети лица данни и/или информация, предоставена му по повод изпълнението на Индивидуалния договор и настоящите Общи условия. Данните и/или информацията, отнасяща се до Абонатите, съдържаща се в базата данни на ОПЕРАТОРА не може да се предоставя на трети лица, освен при наличието на съгласие на Абоната или когато това е предвидено в закон. Абонатът се съгласява ОПЕРАТОРЪТ да предоставя данни необходими за формиране на абонатните сметки за целите на изготвяне на абонатните сметки и събиране на дължимите от Абонатите суми по съдебен ред.

59.8 Предоставянето на електронни съобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето на някоя от тези услуги.

59.9. В случай на нарушение на сигурността на лични данни, което може да повлияе неблагоприятно на лични данни или на неприкосновеността на личния живот на ПОТРЕБИТЕЛ, ОПЕРАТОРЪТ го уведомява своевременно за констатираното нарушение. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да не бъде уведомяван за нарушението, когато ОПЕРАТОРЪТ е доказал 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. При уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 абоната или на физическото лице.

## РАЗДЕЛ XXII

### Допълнителни условия

60. Всички предизвестия, касаещи прекратяването на Индивидуалния договор 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.

60.1 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.

60.2 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.

*Настоящите Общи условия са приети от Комисията за регулиране на съобщенията с Решение № ..... от .....2012г.*

*„БУЛСАТКОМ” 2012. Всички права запазени*