

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги,
предоставяни от „БОРЯНА“ ЕООД

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между „БОРЯНА“ ЕООД, представлявано от ВАЛЕНТИН ХРИСТОВ ВЕЛЧЕВ – управител, със седалище и адрес на управление гр. Дряново, п.к. 5370, ул. „Трети март“ № 12, ЕИК по БУЛСТАТ 817073523, телефон за връзка 0676 7 44 33, email: support@boriananet.com, банкова сметка: BIC: UBBSBGSF, IBAN: BG18UBBS80021020860720, наричано по-долу “ОПЕРАТОР”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛИ”, се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез обществена електронно съобщителна мрежа, наричана по-нататък МРЕЖАТА.

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

2.2. Тези Общи условия или измененията им влизат в сила 30 дни след публикуването им на страницата на ОПЕРАТОРА в интернет www.boriananet.com и представянето им на видно място в търговските обекти на ОПЕРАТОРА и имат действие спрямо всички потребители, които към датата на влизане на общите условия, използват услуги от ОПЕРАТОРА.

2.3. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях и чрез подписването на индивидуален договор.

2.4. С приемане на Общите условия Потребителят се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните, които предоставя или е предоставил, са предоставени доброволно, са лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и могат да бъдат ползвани за целите, предвидени в настоящите Общи условия, в договора и/или допълнителното споразумение към него.

2.5. ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по своя инициатива – 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.

2.6. ОПЕРАТОРЪТ уведомява по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменения на Общите условия в 30-дневен срок преди влизането им в сила.

2.7. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ, при изменение на Общите условия по инициатива на ОПЕРАТОРА, има право да прекрати индивидуалния договор без санкции 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.

2.8. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

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

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, както следва:

4.1. разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като основен и/или допълнителен пакет програми, предоставяни в некодирани и/или в кодирани вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства – телевизионни и/или радиоприемници и/или потребителски декодери (при спазване на изискванията за качество съгласно БДС EN 50083-1, БДС EN 50083-7, БДС

EN 50083-8, БДС 17224 и БДС 17265). Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление;

4.2. други допълнителни услуги, в случай че такива се предоставят от ОПЕРАТОРА, като: пренос на сигнал за охранителна дейност, видео по поръчка, „плати, за да гледаш“ (pay-per-view/PPV) и други услуги, свързани с осъществяване на електронни съобщителни дейности чрез МРЕЖАТА при спазване на общите изисквания;

4.3. достъп до Интернет:

4.3.1. чрез кабелен модем, сертифициран по стандарт DOCSIS;

4.3.2. чрез LAN и/или по безжичен път по Wi Fi стандарт и/или L2 VPN технология;

5. Услугите, посочени в т.т. 4.1. и 4.3.2. се наричат по-долу „основни услуги“.

6. Услугите, посочени в т.т. 4.2. и 4.3.1., се наричат по-долу „допълнителни услуги“.

7. При сключване на договор с ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност да избере един от следните варианти:

7.1. да му бъде предоставяна само основната услуга;

7.2. да му бъдат предоставяни пакети от услуги, включващи основна услуга и допълнителни услуги по негов избор. При прекратяване предоставянето на основната услуга за даден адрес или при прекратяване на договора за даден адрес се прекратява предоставянето на допълнителната услуга/и за същия адрес, респективно се прекратява договора/ите за съответната допълнителна услуга/и за същия адрес;

8. При доставка на услуги по т. 4.1., от ОПЕРАТОРА, към договора се прилага списък с наименованията на телевизионните програми, включени в ценовия пакет.

9. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите по т. 4 в съответствие с нормите на действащото законодателство и издаденото от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешение и допълненията към него.

10. В случай че ОПЕРАТОРЪТ обяви, че има възможност да продава на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ крайни устройства, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (приемници, декодери, кабелни модеми и други), по цени, определени в ценовата листа на ОПЕРАТОРА, като за всички продадени устройства ОПЕРАТОРЪТ гарантира осигуряване на 24 месечен гаранционен срок както и следгаранционно обслужване. В тези случаи в заявлението за предоставяне на търговска гаранция се посочва, че независимо от търговската гаранция ОПЕРАТОРЪТ отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока с договора за продажба съгласно Закона за защита на потребителите.

10.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица, с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите. Устройствата трябва да са съвместими с МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА, като съвместимостта се установява с подписването на констативен протокол след предварително извършен тест на оборудването в технически офис на ОПЕРАТОРА, намиращ се на адрес гр. Дряново, ул. Шипка 154.

10.2. ОПЕРАТОРЪТ може да отдава под наем или предоставя за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги крайни устройства при условия и цени, уговорени в договора, в допълнителното/ите споразумение/я, към него или настоящите Общи условия.

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

11. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя услугите по т. 4 на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ, инвалиди и лица със специални социални нужди, с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите по предварително определени преференциални условия.

12. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя услугите по т. 4 на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка или при промоционални условия, което оповестява предварително.

13. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 30 (тридесет) календарни дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите по т. 28.1, б

„а” от настоящите Общи условия. Задължението на ОПЕРАТОРА отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението/адреса и/или не е осигурил достъп и/или не е съгласувал с етажната собственост извършване на инсталационна дейност в общите части.

РАЗДЕЛ II.а

Гарантиране на достъп до отворен интернет

13.1. ОПЕРАТОРА третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

13.2. Дейността на ОПЕРАТОРА е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

13.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства и други. Услугите за достъп до интернет се предоставят от ОПЕРАТОРА с рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост:

а/ При услуга с рекламирани скорости като “максимално достижими”, на “сваляне” /download/, “качване” /upload/, в Mbps: Максимална скорост - 95% от рекламираните скорости; Минимална скорост - 5% от рекламираните скорости; Обичайно налична скорост – 90% от рекламираните скорости.

б/ При услуга с рекламирани скорости като “гарантирани”, на “сваляне” /download/, “качване” /upload/, в Mbps: Максимална скорост - 95% от рекламираните скорости; Минимална скорост - 95% от рекламираните скорости; Обичайно налична скорост – 95% от рекламираните скорости.

13.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

13.5. ОПЕРАТОРА изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания ОПЕРАТОРА извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

13.6. ОПЕРАТОРА третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, ОПЕРАТОРА може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

13.7. ОПЕРАТОРА няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени в т. 13.6 (в това число - да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на

трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

13.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета.

13.9. ОПЕРАТОРА има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

13.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от ОПЕРАТОРА обстоятелства.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (договор за услуги)

14. Договорът и/или допълнителното споразумение между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако абонатът не е заявил изрично писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. Инсталирането и/или активирането на услугите се удостоверява с подписване на констативен протокол между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

15. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, цени, неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за ползване на услугите, адрес за кореспонденция и получаване на фактури и други.

16. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

16.1. изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му;

16.2. изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действаш в рамките на дадената му от закона компетентност;

16.3. страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения;

16.4. в други случай предвидени в настоящите общи условия или в договорите сключени с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

17. ОПЕРАТОРЪТ има право:

17.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронни съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия след сключване на договор;

17.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си съответните суми в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия и в договорите, сключени с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, за предоставените от него услуги;

17.3. да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

- 17.4. да продава и предоставя под наем срещу заплащане или за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно т. 10 от тези Общи условия;
- 17.5. да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ по договор, по които има забава в плащането на цените по т. 28.1, б „б“, 28.1, б „ж“, незабавно след изтичане на срока за плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цените по раздел X в пълен размер. След като ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати изцяло забавените задължения, ОПЕРАТОРЪТ възстановява предоставянето на услугите;
- 17.6. да получава неустойките, предвидени в раздел IX на тези Общи условия, както и да налага неустойките при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ за която и да било от предоставяните услуги;
- 17.7. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактика, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА;
- 17.8. да получи в предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;
- 17.9. да откаже сключването на нов договор на ПОТРЕБИТЕЛ, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор;
- 17.10. да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя и/или препродава услуги, несъгласувано с ОПЕРАТОРА;
- 17.11. при необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната наложена от съответните компетентни органи, както и при бедствия и аварии, ОПЕРАТОРЪТ има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без да носи отговорност спрямо тях;
- 17.12. ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да измерва и управлява трафика на данни в мрежата с цел постигане на по-надеждни и качествени услуги за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, включително и да се избегне претоварване на отделни връзки в мрежата;
- 17.13. с оглед на предоставяне на услуги, ОПЕРАТОРЪТ има право да събира, използва и съхранява личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително и данни за предоставяне на услугата, като адрес за ползване на услугата, адрес за кореспонденция, лице, данни за контакт и др.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

18. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

18.1 да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за качество на сигналите за изображение и звук, електромагнитна съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:

- а) да използва само съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- б) да използва съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
- в) да използва само технически изправни съобщителни устройства;
- г) да не изменя техническите характеристики на използваните съобщителни 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;

18.2. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА;

- 18.3. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на прозрачност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане;
- 18.4. да не създава предимства за отделни крайни ПОТРЕБИТЕЛИ или група ПОТРЕБИТЕЛИ при едни и същи услуги;
- 18.5. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, по електронен начин, аудиовизуално или по друг подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на МРЕЖАТА, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 24 часа преди ефективното ѝ прекъсване;
- 18.6. ОПЕРАТОРЪТ предварително уведомява или съгласува с ПОТРЕБИТЕЛЯ време за достъп до неговото помещение и/или имот и/или общите части на етажната собственост с цел изграждане, инсталация, поддържане, настройка, ремонт и/или профилактика на МРЕЖАТА и/или съдействие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ към ОПЕРАТОРА;
- 18.7. да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 (шест) месеца;
- 18.8. 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;
- 18.9. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 13 от тези Общи условия;
- 18.10. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;
- 18.11. да отстранява повреди, извън тези по т. 18.10., при нормални условия на работа в срок до 72 (седемдесет и два) 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;
- 18.12. да оповести адрес и телефон, на които 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;
- 18.13. да уведомява писмено, по електронен начин, аудиовизуално или по друг подходящ начин във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при настъпване на обстоятелства с непреодолима сила или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;
- 18.14. да предоставя на оповестен телефон и интернет страницата на ОПЕРАТОРА (www.boriananet.com) информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги, за цени и ценови пакети, нови услуги и др.;
- 18.15. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 35 от тези Общи условия;
- 18.16. да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;
- 18.17. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 6 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни;
- 18.18. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС);
- 18.19. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;
- 18.20. да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копие от Общите условия и измененията им във всеки свой офис;

18.21. ОПЕРАТОРЪТ уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях;

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

19.1. При забава на първоначалното инсталиране и/или активиране на услугите съгласно настоящите Общи условия, която е по вина на ОПЕРАТОРА, ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната на периода на закъснението дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец. При техническа невъзможност да се предостави услугата, внесените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми подлежат на възстановяване. Задължението на ОПЕРАТОРА отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението/адреса, в което ще се инсталира и ползва услугата **и/или не е осигурил достъп и/или не е съгласувал с етажната собственост** извършването на инсталационната дейност в общите части.

19.2. Когато след сключване на договора, но преди инсталиране и/или активиране на услугите, се установи, че не е на лице техническа възможност, договорът се прекратява без страните по договора да дължат една на друга неустойки.

19.3. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 5 (пет) дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, съответстваща 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. Не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на външни причини.

19.4. При подаване на писмена жалба от ПОТРЕБИТЕЛ, имащ претенции за некачествена услуга или прекъсване на същата, ОПЕРАТОРЪТ разглежда жалбата в седем дневен срок, при което се калкулира и размера на дължимата сума от ПОТРЕБИТЕЛЯ за периода на некачествената услуга, ако жалбата се окаже основателна.

20. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за:

20.1. правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва;

20.2. качеството на УСЛУГАТА, освен ако причината не е в МРЕЖАТА; при непреодолима сила; при въздействие върху МРЕЖАТА от трети лица и/или от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

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

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

20.5. съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез МРЕЖАТА информация;

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

20.7. предоставяните услуги в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса в договора, на който са инсталирани;

20.8. случаите, в които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпълнил задълженията си, независимо дали са последвали или не вреди за ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или трети лица;

20.9. качеството и/или възможността за предоставяне/получаване на услугите, ако се ползва мрежа и/или част от мрежа, която не е собственост на ОПЕРАТОРА;

21. Надвзети суми за предоставяни услуги се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва, след негово изрично писмено искане за това.

22. Оператора съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи устройства за срок не по-малък от 6 месеца.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

23. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

23.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;

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

23.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА, по начина, указан в 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);

23.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т. 18.14 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

23.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 18.16 от тези Общи условия;

23.6. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА. При прекратяване на договор със задължителен минимален срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща и дължимите неустойки;

23.7. временно да спрат за определен и предварително заявен период, не по-малък от един месец и не по-дълъг от три месеца, ползването на услуги по свое желание след плащането на всички дължими суми и след подаване на писмена молба до ОПЕРАТОРА. При временно спиране на услугите по т.т. 4.1 и 4.3.2 от настоящите Общи условия се деактивират и всички допълнителни услуги. Възможно е спиране само на допълнителните услуги. Повторното активиране на услугите след изтичане на определения в молбата на ПОТРЕБИТЕЛЯ срок става след заявка от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Временно спиране е възможно само два пъти в рамките на една календарна година, като заявеният период винаги започва от началото на месеца и се отнася за пълен календарен месец. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е на срочен договор, договорът продължава своето действие от момента на повторното активиране на услугата до изтичането на срока на договора, който се удължава с периода на временното спиране;

23.8. Повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг се позволяват само при предварително получено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време;

23.9. Не се изисква предварително съгласие от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, когато:

а) ОПЕРАТОРЪТ е получил данните за контакт в контекста на търговска сделка или при предоставяне на услуга на своите потребители;

б) съобщението се изпраща за целите на директния маркетинг и реклама на собствени услуги на ОПЕРАТОРА.

23.10. В случаите по т. 23.9, както и във всички случаи, когато не е получено предварително съгласие, ОПЕРАТОРЪТ трябва да даде възможност на всеки ПОТРЕБИТЕЛ да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения.

23.11. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

24. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

24.1 в предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, инсталация, поддържане, настройка, ремонт и/или профилактика на МРЕЖАТА, както и да осигурят достъп и съгласуване с етажната собственост за извършването на дейности по инсталация, поддържане, настройка, ремонт и/или профилактика;

24.2. да не извършват промени в МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА;

24.3. да не предоставят възможност на трети лица за нерегламентиран достъп до услугите на ОПЕРАТОРА;

24.4. да оказват необходимото съдействие и да осигуряват достъп до имота си на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т.т. 25.2 и 25.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

24.5. при желание за временно спиране на ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА 14 (четирнадесет) дни преди началото на заявения период;

24.6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;

24.7. да използват само оборудване, включително и крайни устройства, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;

24.8. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват или да допускат извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от МРЕЖАТА или предоставените им от ОПЕРАТОРА оборудване включително и крайни устройства;

24.9. да заплащат дължимите суми по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, в договора за услуги и/или допълнителните споразумения към него;

24.10. да заплащат цените от тези Общи условия, в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на виновно поведение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

24.11. 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 или друго устройство, проверка окабеляване и пр.;

24.12. да уведомяват в срок до 7 (седем) дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ по тези Общи условия.

24.13. да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставените им от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване и да ги върнат на ОПЕРАТОРА при прекратяване на договора;

По смисъла на тази точка:

а) "прилежаща част" означава комуникационният кабел от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея;

б) "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на МРЕЖАТА в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

24.14. да заплащат разходите по отстраняване на виновно причинени от потребителя повреди в прилежащата им част на МРЕЖАТА и предоставените им от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване;

24.15. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на други сигнали по мрежата;

24.16. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не извършват действия или бездействия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите или създаващи опасност за здравето, живота и/или имуществото на трети лица, както и на ОПЕРАТОРА, както и да не извършват действия или бездействия, обезпокояващи други ПОТРЕБИТЕЛИ;

24.17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не изпращат или допускат изпращането на непоискани електронни писма (спам съобщения) и друго вредно съдържание, както и да не допускат трети

лица да извършват подобни действия. В случай на установяване, на което и да е от горе посоченото, ОПЕРАТОРЪТ има право да предприеме нужните действия;

24.18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не осъществяват повиквания към ОПЕРАТОРА, подавайки невярна информация за повреди, аварии и др.;

24.19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават 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 (вкл. карти за цифрови приемници);

24.20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не променят конфигурацията на оборудването, включително и на крайните устройства, инсталирани от специалисти на ОПЕРАТОРА, както и да не ползват или да се опитват да ползват услугите на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани;

24.21. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация, свързана с условията на договора им с ОПЕРАТОРА, включително и след прекратяване на действието му;

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

24.23. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да предоставят на ОПЕРАТОРА адрес за получаване на фактури или сметки и да уведомяват ОПЕРАТОРА незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай фактурите или сметките ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури или сметки;

24.24. да уведомят ОПЕРАТОРА с 30 дневно писмено предизвестие за желанието си да преустановят действието на договора, освен ако това не противоречи на клаузите в договора или на настоящите Общи условия;

24.25. в случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да изключат от електрозахранването и от МРЕЖАТА телевизионния приемник/ци и/или компютър/ите, както и да изключат коаксиалния кабел на кабелната телевизия. 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 ІХ

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

25. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия и договора и/или допълнителните споразумения към него, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

25.1. ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по т.т. 24.2, 24.3, 24.4, 24.16, 24.17, 24.19 и 24.20 незабавно, след констатиране на нарушението.

25.2. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок, или при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 24.1 ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги без предизвестие.

25.3. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му на ОПЕРАТОРА. В противен случай ОПЕРАТОРЪТ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по надлежния ред. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати стойността на предоставените му от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с ОПЕРАТОРА не върне на ОПЕРАТОРА в 10 (десет) дневен срок предоставеното му оборудване в работещ вид. Стойността на предоставяните от ОПЕРАТОРА

модем и друго оборудване се дължи съобразно посочените цени в констативния протокол. Връщането на оборудване се удостоверява с двустранно подписване на констативен протокол

26.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение, за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите.

26.2. Ако договорът за услуги бъде прекратен по инициатива или по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди изтичането на избрания с договора срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент до изтичане на съответния срок. За услугите по които договорът се прекратява месечните абонаменти се дължат, в техния стандартен размер и без отстъпка. В зависимост от датата на прекратяване максималният размер на неустойката за предсрочно прекратяване по тази клауза не може да надвишава:

а) петкратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило преди изтичане на 50% от срока на договора.

б) трикратния размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент по техния стандартен размер без отстъпка – ако прекратяването е настъпило след изтичане на 50% от срока на договора. Ако до крайната дата на договора остават по-малко от три месеца то дължимата сума е равна на месечните абонаменти до изтичане срока на договора.

26.3 При неуведомяване на ОПЕРАТОРА по т.т. 23.6 и 24.24 както и при всички други случаи на преустановяване на договорните правоотношения по начин, различен от установения в тези Общи условия и при условие, че договорът за услуги не е сключен с определен срок, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат неустойка в размер на две месечни абонаментни вноски.

РАЗДЕЛ X

Цени. Условия на заплащане на услугите.

27.1 ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми и такси за предоставяните от него услуги, както следва:

а) еднократна цена за инсталиране и/или активиране на услугите, за които е сключен договорът или допълнителното споразумение. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора или допълнителното споразумение с ПОТРЕБИТЕЛЯ;

б) фиксирана месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. За първия месец от ползването на услугите ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от фиксираната месечна абонаментна цена, пропорционална от периода на активиране и/или инсталиране на услугите до края на календарния месец;

в) еднократна цена за активиране на допълнителна услуга или абонатен контакт. Цената се заплаща в момента на подписване на договора и/или допълнителното споразумение към договора или по друг начин, посочен в договора и/или допълнителното споразумение;

г) еднократна цена за последващо активиране на услугата;

д) еднократна цена за преместване ползването на услугата на адрес;

е) еднократна цена за всяка допълнителна настройка на крайно устройство (телевизор, цифров приемник, кабелен модем);

ж) за модемите и друго оборудване, предоставено от ОПЕРАТОРА, съгласно конкретните условия посочени в договора или в констативния протокол подписан от ПОТРЕБИТЕЛЯ при активиране на услугите.

27.2. ОПЕРАТОРЪТ извършва допълнителни услуги, за които се съставя констативен протокол с посочване на конкретно предоставената техника и/или извършена работа и конкретната им цена. Дължимите суми по констативния протокол се заплащат от ПОТРЕБИТЕЛЯ веднага в търговските обекти на ОПЕРАТОРА или се прибавят към следващото месечно задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

28. Цените за предоставените услуги се заплащат:

28.1. в брой в търговските обекти на ОПЕРАТОРА;

28.2. по банков път – след предоставяне на информацията по т. 43. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА. При плащане се погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

28.3. по други начини – ако такива са определени в договора за услуги.

29.1. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, както следва:

а) услугите по т.т. 4.1, 4.2 и 4.3 се предплащат от 20-то до 30-то число на месеца за всеки следващ месец, с изключение на еднократната цена за активиране на услугите, която се заплаща в момента на сключване на договора.

б) разпоредбата на т. 29.1, б, „а“ се прилага и в случаите на ползване на пакети от услуги по смисъла на т. 7.2. от настоящите Общи условия – за всички услуги, включени в пакета.

в) при предплащане и/или навременно плащане, ОПЕРАТОРЪТ има право да прави отстъпки. С договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се задължи да предплати дължимите суми за определен период, срещу ползване на определена в договора отстъпка. Отстъпката се ползва, само ако бъде извършено реално предплащането.

29.2. Неполучаването на фактура или сметка не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т. 24.9 от настоящите Общи условия;

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

31. ОПЕРАТОРЪТ предлага услуги съгласно действащата ценова листа. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в интернет страницата си или на общодостъпни места, включително в търговските обекти на ОПЕРАТОРА. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува преди датата на влизането ѝ в сила.

31.1. ОПЕРАТОРЪТ има право да определя и променя ценовата листа. Промяната не засяга уговорените в заварените писмени договори месечни абонаментни такси и/или еднократни цени.

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

32. ОПЕРАТОРЪТ изпраща писмено уведомление до ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на договора при неизпълнение на задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 34.4 от тези Общи условия.

РАЗДЕЛ XI

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

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

33.1. по взаимно съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА в писмена форма;

33.2. в случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дневен срок преди изтичане на определения в договор за услуги срок, че желае да прекрати договора за услуги, договорът се трансформира в безсрочен;

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

34.1. при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

34.2. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 24.24 от тези Общи условия, като върне предоставеното за ползване от ОПЕРАТОРА оборудване съгласно т. 25.3. В случай че договорът за

услуги е сключен с определен срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка съгласно т. 26.2 от настоящите Общи условия;

34.3. едностранно от ОПЕРАТОРА с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване от ОПЕРАТОРА оборудване съгласно т. 25.3.

34.4. едностранно от ОПЕРАТОРА съгласно т. 32 при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т.т. 24.2, 24.3, 24.4, 24.16, 24.17, 24.19 и 24.20 и при хипотезата по т. 17.10 от тези Общи условия и при неплащане на дължими суми;

34.5. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при изпълнение на акт на компетентен орган; при заличаване на ОПЕРАТОРА от публичния регистър по чл. 33 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС);

34.6. В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право едностранно да прекрати договора си с ОПЕРАТОРА, без да дължи неустойки по него, освен ако:

- ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно;

- при подписване на договора, ОПЕРАТОРЪТ е предоставил на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство.

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

34.8. едностранно, с писмено уведомление с незабавен ефект от ПОТРЕБИТЕЛЯ при неизпълнение на задълженията на ОПЕРАТОРА по т.т. 18.1, б „а“, т. 18.1, б. „г“, и т. 18.8 от тези Общи условия;

34.9. при отпадане по вина на ОПЕРАТОРА на телевизионна програма от списъка по т. 8 ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен едновременно с подаване на предизвестие да заплати всички дължими суми включително и таксата за следващия календарен месец, както и да върне предоставеното за ползване от ОПЕРАТОРА оборудване съгласно т. 25.3;

34.10. от ПОТРЕБИТЕЛЯ, при условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯ е изправна страна по сключения с ОПЕРАТОРА договор без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели и показателите за скорост на услугата за достъп до интернет в т. 13.3, установено с одобрен от Комисия за регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от ОПЕРАТОРА. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да изпрати писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай че ОПЕРАТОРА не е изпълнил задължението си в подходящия срок, договорът ще бъде прекратен.

РАЗДЕЛ XII

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от

страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения

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

36. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 35, като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

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

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

38. 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 съд.

38.а. Дейността на ОПЕРАТОРА попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. Габрово, ул. "Брянска" № 30, ет. 4, стая 5, интернет страница www.kzp.bg. Ако спор, отнесен към ОПЕРАТОРА, не е разрешен, абонатът може да потърси съдействие от помирителната комисия.

РАЗДЕЛ XIV

Приложим закон

39. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия и договора за услуги, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

РАЗДЕЛ XV

Определения

40. По смисъла на тези Общи условия:

40.1. *обстоятелства с непреодолима сила* – непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора, включително, но не само – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

40.2. *външни причини* – това са причини *независещи от* ОПЕРАТОРА, включващи, но не само: откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района, злонамерени действия на трети лица, форсмажорни обстоятелства, изменение на законодателството, изменение на условия от доставчици на ОПЕРАТОРА и т.н.;

40.3. крайни устройства: продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на МРЕЖАТА – цифров приемник (STB), СА модул, телевизор, модем, жичен/безжичен рутер, персонален/мобилен компютър;

40.4. връзка е комплект от преносни канали или линии, комутационни и други съоръжения за осигуряване на обмен на информация (сигнали) между две или повече точки в електронните съобщителни мрежи;

РАЗДЕЛ XVI

Допълнителни условия

41. В договора страните се идентифицират както следва:

41.1. ОПЕРАТОР – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, ЕИК по БУЛСТАТ и банкова сметка;

41.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а) *физическо лице* – с три имена по документ за самоличност, ЕГН/ЛНЧ по документи за самоличност, адрес 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 по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява, банкова сметка;

в) *юридическо лице* – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява, банкова сметка;

41.3. При сключване на договорите за услуги лицата по т. 41.2, букви б) и в) от настоящите Общи условия предоставят копия от гореописаните документи, както и от удостоверение за актуално състояние (със срок на валидност шест месеца от датата на издаването му).

41.4. Активация – автоматично или с участието на човек пускане/стартиране на услуга/и.

41.5. Инсталация – физическо изграждане на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ на точки за свързване на крайни устройства към МРЕЖАТА, тяхното свързване и активацията на услугата.

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

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

42.2. 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.

43. За плащане по т. 28.2 ПОТРЕБИТЕЛЯТ задължително попълва в графата „Основание за плащане” следната информация: номер на издадена фактура.

РАЗДЕЛ XVII

Защита на личните данни

Личните данни, които ПОТРЕБИТЕЛЯ предоставя, както и личните данни, които ОПЕРАТОРА изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на ОПЕРАТОРА в съответствие с Регламент(ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на ОПЕРАТОРА, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни на ОПЕРАТОРА, която е публикувана на интернет страницата на ОПЕРАТОРА www.boriananet.com и е налична в търговските обекти на ОПЕРАТОРА.

Настоящите Общи условия са променени съгласно Общ регламент за защита на данни 2016/679 и влизат в сила от 15.11.2018 г.

„Боряна“ ЕООД

гр. Дряново 5370, ул. Шипка 154, тел.: 0676 7 52 51, моб. тел.: 088 9 34 34 35

site: www.boriananet.com, e-mail: support@borianagroup.com