

ОБЩИ УСЛОВИЯ

За взаимоотношенията между „Булсатком“ ЕООД и потребителите на услуги „Телевизия до дома“ и широколентов достъп до интернет, предоставяни от дружеството

РАЗДЕЛ I

Основни понятия и определения

1а. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Доколкото от съдържанието на тези Общи условия или индивидуалните договори с Крайните ползватели 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:

1а.1. (изм. в сила от 30.05.2021г.) "Електронна съобщителна мрежа" или накратко само "Мрежата/" е съвкупност от преносни системи, независимо дали са базирани на постоянна инфраструктура или на централизиран административен капацитет и, когато е приложимо, оборудване за комутация или маршрутизация и други ресурси, включително неактивни мрежови елементи, които позволяват пренос на сигнали посредством проводници, радиовълни, оптични или други електромагнитни способности, включително спътникови мрежи, фиксирани (с комутация на канали и с пакетна комутация, включително интернет) и мобилни мрежи, електропроводни системи, доколкото се използват за пренос на сигнали, мрежи, използвани за радио- и телевизионно разпръскване, и кабелни мрежи за разпространение на радио- и телевизионни програми, независимо от вида на пренасяната информация;

1а.2. "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;

1а.3. (изм. в сила от 30.05.2021г.) "Електронни съобщителни услуги" или накратко само „услугите“, са тези услуги, които обичайно се предоставят по възмезден начин чрез електронни съобщителни мрежи, които включват следните видове услуги: услуга за достъп до интернет; междуличностна съобщителна услуга и услуги, състоящи се изцяло или главно от пренос на сигнали, като предавателни услуги, използвани за предоставяне на услуги от типа машина-машина и за разпръскване. Електронната съобщителна услуга не включва услугите, осигуряващи или упражняващи редакторски контрол върху съдържанието, предавано посредством електронни съобщителни мрежи и услуги;

1а.4. (нова в сила от 30.05.2021г.) "Краен ползвател" е ползвател, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги;

1а.5. (изм. в сила от 30.05.2021г.) "Крайни електронни съобщителни устройства" или накратко само „Крайно устройство“ е:

а) оборудване за изпращане, обработване или получаване на информация, предназначено за пряко или непряко свързване към интерфейс на обществена електронна съобщителна мрежа; и в двата случая, пряко или непряко, свързването може да бъде осъществено жично, чрез оптични влакна или по електромагнитен път; свързването е непряко, ако между крайното устройство и интерфейса на мрежата е поставено друго оборудване;

б) оборудване за спътникови земни станции.

1а.6. (изм. в сила от 30.05.2021г.) "Крайна точка на електронната съобщителна мрежа" (КТМ) е физическата точка, в която крайният ползвател получава достъп до обществена електронна съобщителна мрежа и която, когато мрежите включват комутация или маршрутизация, се идентифицира с определен мрежов адрес, който може да бъде свързан с номер или име на краен ползвател;

1а.7. „Лична сметка на Крайния ползвател“ е форма за индивидуално отчитане на

получените от ОПЕРАТОРА плащания от Крайния ползвател за ползваните от същия услуги.

1а.8. (нова в сила от 30.05.2021г.) "Междупличностна съобщителна услуга" е услуга, предоставяна обикновено по възмезден начин, която дава възможност за пряк междупличностен и интерактивен обмен на информация по електронни съобщителни мрежи между определен брой лица, като лицата, инициращи или участващи в комуникацията, определят адресата (адресатите) ѝ, и не включва услуги, даващи възможност за междупличностна и интерактивна комуникация, която е само като незначителен допълнителен елемент, пряко свързан с друга услуга;

1а.9. (изм. в сила от 30.05.2021г.) "Оборудване" е Крайното устройство и/или карта, както и останалото оборудване, предоставено от ОПЕРАТОРА на Крайния ползвател за целите на ползване на Услугата;

1а.10. "Обществени електронни съобщителни услуги" са електронни съобщителни услуги, достъпни за цялото общество;

1а.11. (нова в сила от 30.05.2021г.) "Пакет от услуги" включва две или повече самостоятелни електронни съобщителни услуги, предлагани от дадено предприятие заедно на обща цена;

1а.12. (нова в сила от 30.05.2021г.) "Пакет от услуги и крайно устройство" включва пакет от услуги, предлагани заедно с крайно устройство на обща цена;

1а.13. (нова в сила от 30.05.2021г.) "Ползвател" е физическо или юридическо лице, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга;

1а.14. (изм. в сила от 30.05.2021г.) "Потребител" е физическо лице, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга за цели, излизащи извън обхвата на неговото занятие, стопанска дейност, служба или професия;

1а.15. (нова в сила от 30.05.2021г.) "Прилежаща услуга" е услуга, прилежаща към електронна съобщителна мрежа или електронна съобщителна услуга, която прави възможно или позволява предоставянето, самостоятелното предоставяне или автоматизираното предоставяне на услуги посредством тази мрежа или услуга или има потенциал да извършва това и включва транслиране на номера или системи, осъществяващи еквивалентни функции, системи за условен достъп и електронни програмни ръководства (EPG), както и други услуги, като идентифициране, определяне на местоположение и присъствие;

1а.16. "Първоначален период на засичане на ползването, на услуги" е един от следните 3 (три) периода, фиксирани в Индивидуалния договор, както следва:

- За договорите, влезли в сила в периода от 21-во число на текущия месец, до последния 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 същия 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-то число от същият месец.

1а.17. "Срок за ползване на услуги" е един от следните 3 отчетни 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 период 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 период 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 период 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;
- 1а.18. „Тарифен план“ е стойността на предоставените услуги индивидуално и като пакетна услуга, действащи към датата на сключване на Индивидуалния договор;
- 1а.19. (изм. в сила от 30.05.2021г.) „Телевизионен план“ е определен по брой и вид набор от гарантирани и допълнителни телевизионни програми, които се предоставят от ОПЕРАТОРА в услугата по т. 7.1, Раздел III, действащи към датата на сключване на Индивидуалния договор, съгласно посоченото в т.10, б. „в“ от тези Общи условия;
- 1а.20. „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;
- 1а.21. (нова в сила от 30.05.2021г.) „Услуга“ е която и да е услуга, предоставяна от Булсатком, съгласно тези Общи условия;
- 1а.22. (нова в сила от 30.05.2021г.) „Услуга за достъп до интернет“ е обществена електронна съобщителна услуга, която предоставя достъп до интернет и посредством него свързаност с практически всички крайни точки на интернет, независимо от използваните мрежова технология и крайно устройство;
- 1а.23. (нова в сила от 30.05.2021г.) „Хора с увреждания“ са лицата по смисъла на § 1, т. 1 от допълнителните разпоредби към Закона за хората с увреждания;
- 1а.24. „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.
- 1а.25. „Ширококолентов достъп до интернет“ е осигуряване на високоскоростен неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в Мрежата.

РАЗДЕЛ II

Предмет и общи положения

1. (изм. в сила от 30.05.2021г.) С тези Общи условия „Булсатком“ ЕООД с ЕИК: 206575401, със седалище и адрес на управление: гр. София, СО-район „Младост“, ул. „Магнаурска школа“ 15, ет. 4, с телефони за контакт: *4800, 0996123 и 0996123456 (за всички мобилни оператори, на цена за минута - съобразно тарифния план на Крайния ползвател) и електронен адрес: support@bulsat.com и support@bulsatcom.bg, наричан по-долу за краткост "ОПЕРАТОРА" се уреждат условията и реда за предоставяне на Услугите на Крайните ползатели.
2. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и Крайните ползатели и са неразделна част от Индивидуалния договор, сключен между тях. Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на ОПЕРАТОРА или друг предвиден в законодателството ред.
3. (изм. в сила от 30.05.2021г.) 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 (тридесет) дни преди влизането им в сила.
 - 3.1. (отм. в сила от 30.05.2021г.)
 - 3.2. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

4. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Преди сключване на Индивидуалния договор на Крайния ползвател се предоставят и предварителна информация, включително резюме на договор. Информацията по предходното изречение се предоставя по ясен и разбираем начин на траен носител по смисъла на Закона за защита на потребителите (ЗЗП) или, когато предоставянето на траен носител не е възможно, в предоставен от предприятието документ, който е лесен за изтегляне и представлява неразделна част от Индивидуалния договор.
5. (изм. в сила от 30.05.2021г.) При сключването на Индивидуалния договор на Крайния ползвател се предоставя информацията по т. 4 и Общите условия. Крайният ползвател потвърждава писмено, че е получил на траен носител по смисъла на ЗЗП посочените в т. 4 и в т. 5 документи.
6. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Когато по обективни технически причини не е възможно да се предостави резюме на договор по реда на т. 4, същото се предоставя в 7-дневен срок след сключване на договора. В този случай договорът влиза в сила от датата, на която Крайния ползвател потвърди съгласието си със сключения договор, след като е получил резюмето.

РАЗДЕЛ III

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА

7. (изм. в сила от 30.05.2021г.) 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. Цифрови телевизионни и радио програми, предоставяни през сателитна технология 7.1.2. IPTV 7.1.3. Допълнителни услуги
7.2. Широколентов достъп до интернет	7.2.1. Достъп за домашно ползване 7.2.2. Достъп за корпоративно (бизнес) ползване
7.3. b-box	7.3.1. IPTV независимо от доставчика на интернет 7.3.2. Допълнителни услуги

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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока (крайното устройство) с договореното, съгласно ЗЗП в срок от две години, считано от доставянето на потребителската стока (крайното устройство).

10. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Условия за предоставяне на услугите:

а) ОПЕРАТОРЪТ предоставя на Крайния ползвател Електронни съобщителни услуги описани в т. 7, Раздел III, съгласно разрешенията издадени от КРС, действащото законодателство, съответните стандарти и в съответствие с технологичните възможности на мрежите в различните зони на покритие на Мрежата и при параметри за качество определени от КРС по чл. 236а от ЗЕС;

б) ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите със срок за първоначално включване до 15 (петнадесет) календарни дни, считано от датата на влизане в сила на Индивидуалния договор, като срокът не може да надвишава 30 (тридесет) работни дни, считано от влизане в сила на Индивидуалния договор;

в) Услугите по т. 7.1 и т. 7.3 включват приемане на телевизионни програми със стандартна резолюция, телевизионни канали с висока резолюция, както и преглед на телевизионни програми по категории. Услугата по т. 7.1 се разпространява единствено и само на територията на Република България. Услугите включват и предоставяне на Оборудване от ОПЕРАТОРА, както и в допълнение на телевизионните услуги и интерактивни и други услуги, определени от ОПЕРАТОРА по съдържание, както и по отношение на периода на предлагане. Когато Услугата се предоставя чрез IPTV технология може да се предоставят и следните допълнителни услуги: достъп до телевизионни предавания на запис, при наличие на технически сигнал за начало/край на предаване и рекламен блок от съответния телевизионен оператор (при липса на сигнализация, записите се извършват съобразно предварително обявената програма); достъп до аудио-визуални произведения по избор на Крайния ползвател; достъп до допълнителни услуги. Освен включените в ТВ плана гарантирани програми ОПЕРАТОРЪТ предоставя допълнителни (негарантирани) канали, които са налични временно до прекратяване на правата за тяхното разпространение. Общият брой ТВ програми, които се комуникират с ТВ плана и са достъпни за Крайния ползвател се формира като сбор от гарантираните и допълнителните канали. Допълнителните канали се обявяват и актуализират на интернет страницата на ОПЕРАТОРА – www.bulsat.com и www.bulsatcom.bg ;

г) Услугата по т. 7.3 се предоставя чрез платформа за интерактивна телевизия, базирана на разпространение на стрийминг сигнал през интернет по IP свързаност в затворена IP мрежа или в чужда мрежа (в зависимост от избрания вариант). Когато услугата по т. 7.3 се използва в чужда мрежа, качеството ѝ е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния доставчик на интернет свързаност, като минималната скорост за работа на всеки от активните приемници на услугата е download от 15 Mbps. Предоставянето на услугата и съдържанието, разпространявани чрез платформата зависи от техническите параметри на свързаността.

д) Услугата по т. 7.2 включва високоскоростен неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в Мрежата. Услугата по предходното изречение се предоставя със следните скорости - рекламирана, максимална, минимална и обичайно налична скорост:

✓ При услуга с рекламирани скорости като “максимално достижими”, на “сваляне” download/, “качване” /upload/, в Mbps:

- Максимална скорост – това е скоростта, която Краен ползвател може да очаква да получи за определен период от време (най-малко веднъж дневно) в съответствие с посочената в договора такава - 100 % от рекламираните скорости;
- Минимална скорост – това е най-ниската скорост, която се предоставя, но не по-ниска от 5% от рекламираните скорости;
- Обичайно налична скорост – това е скоростта, която Крайният ползвател би могъл да очаква да получава през по-голямата част от времето при достъпа до Услугата и следва да е 90% от рекламираните скорости;

ОПЕРАТОРЪТ има право свободно да предлага услуги, различни от услугите по т. 7.2, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество.

е) Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на Услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от Крайния ползвател допълнителни услуги. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат на хардуерните и/или софтуелни характеристики на Крайното устройство на Крайния ползвател или особености на неговото конкретно местоположение.

ж) За Услугите по т. 7 не се предлагат минимални нива на качество.

з) ОПЕРАТОРЪТ може да предлага специални мерки за Хора с увреждания под формата на специални тарифи или отстъпки, както и може да предоставя услуги на Потребители с увреждания съобразно индивидуалните им нужди при техническите

възможности на Мрежата и крайните устройства, публикувани на интернет страницата на ОПЕРАТОРА на адрес www.bulsat.com и www.bulsatcom.bg .

и) Обхватът на услугите може да се разширява, като ОПЕРАТОРЪТ своевременно уведомява Крайния ползвател за това обстоятелство.

РАЗДЕЛ IV

Индивидуален договор за осигуряване на достъп до Мрежите и Услугите на ОПЕРАТОРА – срок и начини на прекратяване и изменение (изм. в сила от 30.05.2021г.)

11. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите по т. 7 въз основа на Индивидуален договор при Общи условия, сключен с Крайните ползватели на тези Услуги. Индивидуалният договор може да бъде сключен за определен срок или като безсрочен (за неопределено време).

11.1. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Срокът на Индивидуален договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на Крайния ползвател относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Крайният ползвател има право да прекрати безсрочния договор с 1 (едно) месечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА.

11.1.a. (нова в сила от 30.05.2021г.) Когато Краен ползвател има правото на законово основание да прекрати договор за обществена Електронна съобщителна услуга, преди края на договорения срок, Крайният ползвател не дължи друга компенсация, освен за запазеното крайно устройство.

11.1.b. (нова в сила от 30.05.2021г.) Действието на договора за услуги по т. 7.1 и/или т. 7.2 се прекратява, ако дадена услуга не бъде инсталирана на посочения от Крайния ползвател адрес поради: (i) липса на покритие или техническа възможност или (ii) Крайният ползвател не е осигурил достъп на технически екип на ОПЕРАТОРА за инсталиране на услугата в уговореното за това време. В тези случаи Договорът се прекратява без предоставяне на допълнителен срок за изпълнение и ОПЕРАТОРА се освобождава от задълженията по него.

11.1.v. (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРА не осигурява техническа инсталация, когато Крайният ползвател е заявил ползване на услугата по т. 7.3. В този случай ОПЕРАТОРА не носи отговорност при некоректна инсталация от страна на Крайния ползвател.

11.2. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Първоначалният, респективно, продълженият срок на Индивидуалния договор, не може да надвишават две години, освен в случаите, когато при подписването му се предоставя и Крайно устройство, стойността на което не е заплатена от Крайния ползвател, а е разсрочена и добавена към дължимата от него месечна такса. Крайните ползватели имат възможност да сключат и договор за услуги със срок от една година. Разпоредбата се прилага и за Крайни ползватели, които са микропредприятия, малки предприятия или юридически лица с нестопанска цел, освен ако те изрично не са се отказали от съответните права при сключването на договора.

11.3. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Индивидуалният договор влиза в сила за страните в 7 (седем) - дневен срок след сключването му, освен ако Крайния ползвател изрично не е заявил писмено желание същият да влезе в сила незабавно. Липсата на заявено желание на Крайния ползвател 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. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато ОПЕРАТОРЪТ предоставя на Крайния ползвател Крайно устройство, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на Крайно устройство, предоставено от ОПЕРАТОРА или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в ЗЗП.

12. При сключване на Индивидуалния договор при общи условия Крайният ползвател се идентифицира с:

12.1. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Идентификационните данни на Крайния ползвател, както следва:

12.1.1. Данни за идентифициране на абонат и/или потребител, са: за физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България (с валиден документ за самоличност) - трите имена, единен граждански номер и постоянен адрес, валиден документ за самоличност – номер, дата и място на издаване, а за чуждестранни лица - личен номер на чужденец и адрес на пребиваване (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес), или нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договорът се сключва от трето упълномощено лице;

12.1.2. за юридически лица и физически лица-еднолични търговци - наименование, седалище и адрес на управление, единен идентификационен код (ЕИК), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;

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

12.2. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 12.1 документи в случай, че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

12.3. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Личните данни на Крайните ползватели, които се обработват от ОПЕРАТОРА са посочени в „Политика за поверителност и защита на личните данни на при предоставяне на услуги от ‘Булсатком ЕООД’“, публикувана на интернет страницата на ОПЕРАТОРА.

13. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Изменение на Индивидуалния договор от страна на ОПЕРАТОРА 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 Република България; 4) причини, свързани с опазване на обществения интерес; 5) с оглед осигуряване на по-добра защита на интересите на Крайните ползватели или 6) 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 и по свое взаимно съгласие, обективизирано в допълнителни писмени споразумения (анекси) към тях.

14. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Индивидуалният договор (срочен или безсрочен) може да бъде прекратен по взаимно съгласие на страните. Взаимното съгласие на страните трябва да бъде писмено изразено.

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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) при обявяване в несъстоятелност или при откриване на производство по несъстоятелност или ликвидация на ОПЕРАТОРА или Крайния ползвател, в случаите когато последният е търговец;

14.2 (изм. в сила от 30.05.2021г.) Крайният ползвател има право да прекрати едностранно действието на Индивидуалния договор:

14.2.1. в случаите по т. 58 и т. 49. от настоящите Общи условия, Крайният ползвател има право да прекрати едностранно действието на Индивидуалния договор при реда и условията, посочени в тях;

14.2.2. в случай на смърт на Потребител, Индивидуалния договор може да бъде прекратен с едномесечно писмено предизвестие, отправено от негов законен наследник и/или заветник;

14.2.3. (нова в сила от 30.05.2021г.) с едномесечно писмено предизвестие, когато е погасил напълно всички дължими суми и неустойки за прекратяване към ОПЕРАТОРА, възникнали по силата на Индивидуалния договор. В случаите, по предходното изречение, когато на Крайния ползвател е предоставено Крайно устройство/Оборудване за ползване, то следва да бъде върнато в магазина, в който е подадено предизвестие в срок до 30 дни от датата на прекратяване на договора. При неизпълнение на това задължение, както и в случай че Оборудването не е в добър търговски вид, Крайния ползвател дължи неустойка в размер на цената на оборудването по ценоразпис, наличен на www.bulsat.com и www.bulsatcom.bg.

14.2.4. (нова в сила от 30.05.2021г.) с 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на съществени задължения по тези Общи условия. За неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:

а) нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Индивидуалния договор, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни, в случай че се дължат на обстоятелства, за които ОПЕРАТОРЪТ отговаря изцяло;

б) неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Мрежата и предоставено на Крайния ползвател Крайно устройство.

14.2.5. (нова в сила от 30.05.2021г.) без предизвестие, при неспазване на времето за първоначално предоставяне на Услугата, посочено в т. 10, б. „б“ от тези Общи условия или Индивидуалния договор поради причини, за които ОПЕРАТОРЪТ отговаря.

14.3. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно Индивидуалния договор или да откаже сключването на нов при следните обстоятелства:

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

14.3.2. при нерегламентирана техническа намеса от Крайния ползвател в предоставеното му Оборудване, както и в случай на използване на Оборудването или Мрежата или Услугата за незаконни или неразрешени от тези Общи условия и Индивидуалния договор цели;

14.3.3. Крайният ползвател 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. Крайният ползвател е прехвърлил или преотстъпил за ползване на трето лице предоставено му Оборудване, собственост на ОПЕРАТОРА, без изричното писмено съгласие на същия;

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

14.3.6. Крайният ползвател е повредил умишлено или е създал предпоставки за повреждане на Електронната съобщителна мрежа на ОПЕРАТОРА, или част от нея;

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

14.3.8. (нова в сила от 30.05.2021г.) Крайният ползвател е получил или е направил опит да получи от ОПЕРАТОРА или използва Услугата или Оборудване чрез незаконни средства;

14.3.9. (нова в сила от 30.05.2021г.) при системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на Крайния ползвател, въпреки изричното му уведомяване от ОПЕРАТОРА. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по Договора за услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

14.3.10. (нова в сила от 30.05.2021г.) когато са налице достатъчно основания да се счита, че Крайния ползвател в нарушение на т. 16.11 от тези Общи условия използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА;

14.3.11. (нова в сила от 30.05.2021г.) в случаите по т. 21.26 от тези Общи условия.

14.3.12. (нова в сила от 30.05.2021г.) в останалите случаи, посочени в тези Общи условия.

14.4.а. (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Индивидуалния договор при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите, включени в обхвата ѝ в съответствие с търговската политика на дружеството.

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 Крайния ползвател заплаща според действащия към този момент Тарифен план на всяка индивидуална услуга, за която договорът не е прекратен.

15. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Неусвоените парични средства от Личната сметка се връщат на Крайния ползвател, 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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ има право:

16.1 да предоставя на своите Крайни ползватели чрез Мрежите си Електронните съобщителни услуги по т. 7, съобразно настоящите Общи условия и условията на сключените Индивидуални договори, както и да получава от Крайните ползватели съответните дължими суми за предоставените от него услуги, в сроковете, определени в Раздел XVI;

16.2 да дава по достъпен, ясен и разбираем от Крайните ползватели начин, писмени или аудиовизуални указания и инструкции за правилна употреба на предоставеното им Оборудване и Крайните устройства;

16.3 да продава, предоставя за ползване и извършва, или организира извършването на гаранционна и извънгаранционна поддръжка на Крайните устройства съгласно, настоящите Общи условия и действащото законодателство;

16.4 да прекратява предоставянето на Услугите на Краен ползвател при неплащане на дължими от него суми в срока по т. 49.а или при нарушение от страна на същия, на задълженията му по т. 21, Раздел IX;

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

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 Крайните ползватели за причината и прогнозния срок на прекъсването, по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално поне 72 (седемдесет и два) 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 (четиридесет и осем) часа, като при възможност уведомява Крайните ползватели за причината и прогнозния срок на прекъсването по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално;

16.9. В случай че Крайният ползвател е заявил ползване на услугите по т. 7.1 и 7.2, ОПЕРАТОРЪТ или оправомощени от него лица имат право да получават достъп до помещения на Крайния ползвател с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата, както и за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на Услугата в предварително уточнено с Крайния ползвател време. В случай че Крайният ползвател не осигури необходимия достъп след отправено искане от страна на ОПЕРАТОРА, последният не носи отговорност за неналичието на Услугата или влошеното ѝ качество;

16.10 да откаже достъп до Мрежата на Крайния ползвател, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредоставяне 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 Крайния ползвател препродава или предоставя на трети лица услуги на ОПЕРАТОРА, с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА;

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

16.13 (отм. в сила от 30.05.2021г.);

16.14 ОПЕРАТОРЪТ може да упълномощава трети лица с права, да сключват от негово име договори с лица, желаещи да станат Крайни ползватели на Услугите му и/или да събират от негово име вземанията му към Крайните ползватели по сключените с тях договори, като за тази цел има право да им предоставя лични данни при условията на действащото законодателство;

16.15 ОПЕРАТОРЪТ има право да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща със или без човешка намеса за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни, само при предварително получено съгласие на Крайния ползвател. Съгласието на Крайния ползвател 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 Крайните ползватели, 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 Крайните ползватели при условията на действащото законодателство;

16.15.а. (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на Крайния ползвател, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Крайния ползвател, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Крайния ползвател се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- а) да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или
- б) да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

16.15.б. (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ има право да спира предоставянето на Услугата на Краен ползвател в случай, че същият нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява след отстраняване на нарушението, а в случай, че нарушението не бъде отстранено ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати Индивидуалния договор. Предплатените от Крайните ползватели такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване.

16.15.в. (нова в сила от 30.05.2021г.) При забава на Краен ползвател, свързана със заплащане на дължимата цена, ОПЕРАТОРЪТ има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно със законната лихва от деня на забавата, както и разходите, свързани с уведомяване и събиране на дължимите от Крайния ползвател суми.

16.15.г. (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ може да прилага мерки за управление на трафика на данни, основани на обективно различните технически изисквания за отделните категории трафик. Мерки за управлението на трафика могат да се прилагат и в следните случаи, а именно:

16.15.г.1. изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;

16.15.г.2. с цел запазване сигурността и целостта на Мрежата, Крайните устройства и предоставяните услуги;

16.15.г.3. за предотвратяване на предстоящо претоварване на Мрежата, за да се смекчи въздействието от претоварване на Мрежата и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи Крайни ползватели може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен до отпадане на необходимостта. Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третираат еднакво.

Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на Крайните ползватели съобразно приложимото законодателство.

16.16. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които Крайният ползвател използва;

16.17. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон.

16.18. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за начина на ползване от Крайния ползвател на Мрежата и/или Оборудването, извън уговореното в Общите условия и Индивидуалния договор и за всички последствия от това;

16.19. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от инсталирани Крайни устройства и/или оборудване от Крайния ползвател, които са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;

16.20. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност в случаите, в които трети лица са узнали индивидуалната парола за ползване на услуга от Крайния ползвател, без оглед на причината и начина на узнаването ѝ, включително и в случаите на неправомерни действия от страна на трети лица, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи, записи или съхранявана от Крайния ползвател информация в електронен вид (действия, познати като "cracking" или "hacking"), доколкото не е предвидено друго в действащото законодателство;

16.21. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за предоставяните услуги по точки 7.1 и 7.2 от тези Общи условия в случаите, когато Крайният ползвател

ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса, на който са инсталирани, съгласно Индивидуалния договор;

16.22. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е вследствие на неизпълнение или на неточно изпълнение от Крайния ползвател на негово законно или договорно задължение;

16.23. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е в резултат 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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за претенции на трети лица срещу Крайния ползвател във връзка или по повод ползваните услуги;

16.25. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за липса на умения от страна на Крайния ползвател да използва услугата по т. 7.3, когато я ползва в чужда мрежа.

16.25.а. (нова в сила от 30.05.2021г.) Ползването на услугите по т. 7.1.2 и 7.3 могат да затруднят достъпа на Крайния ползвател до интернет чрез фиксираната мрежа на ОПЕРАТОРА или чрез чуждата мрежа, в случаите, когато се използва такава. В случая по предходното изречение ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влиянието на услугите по т. 7.1.2 и 7.3 върху качеството на фиксирания интернет.

16.26. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за качеството на Услугата, когато причината за влошаване е поради негово виновно поведение или е породено от проблем в собствената му мрежа.

16.27. (отм. в сила от 30.05.2021г.);

16.28. (отм. в сила от 30.05.2021г.);

16.29. (отм. в сила от 30.05.2021г.);

16.29.а. (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за претенции на трети лица във връзка със съдържанието, до което се предоставя достъп чрез Услугата;

16.29.б. (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за изразходвания от Крайния ползвател интернет трафик в случай, че услугата по т. 7.3 се ползва в чужда мрежа. В тези случаи на Крайния ползвател могат да се начисляват такси дължими на операторите на електронни съобщителни мрежи, използвани за достъп до услугите по т. 7.3.

16.30. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ има право да измерва и управлява трафика на данни в Мрежата с цел постигане на по-надеждни и по-качествени услуги за Крайните ползватели, без да нарушава сигурността на електронните съобщения и без да влошава качеството на предоставените Услуги.

16.31. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да променя съдържанието на предлаган от него телевизионен план, като при отпадане на телевизионна програма от списъка с гарантирани телевизионни програми, включени в телевизионния план, уведомява за това Крайните ползватели, 30 (тридесет) дни предварително. В случай, че не разполага с информация за отпадането на програмата в срока по предходното изречение Операторът уведомява Крайния ползвател за отпадането на програмата в срок до 30 дни след получаването или узнаването на съответната информация. В този случай Крайните ползватели, които не са съгласни с промяната имат право да прекратят Индивидуалните си договори, по отношение на предоставяната им услуга по т. 7.1 и 7.3, при условията и по реда на т. 14.2.

16.32. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ има право да прехвърля /цедира/ свободно и залага в полза на трети лица вземанията си към своите Крайни ползватели, клиенти и контрагенти, както и да възлага на трети лица събиране на изискуемите си вземания към същите.

16.33. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

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, по начин, който не създава, каквато и да е опасност за Потребителите и третите лица;

17.2 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да осигурява качествена Услуга и непрекъснато и надеждно функциониране на Мрежите си - 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата в зоните на предоставяне на Услугата/ите, освен в случаите на възникване на непреодолима сила и в случаите, предвидени в тези Общи условия;

17.3 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да предоставя услугите си на Крайните ползватели, 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 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да не създава предимства за отделни Крайни ползватели или групи от тях, по отношение на една и съща услуга;

17.5 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да уведомява Крайните ползватели 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 (седемдесет и два) часа предварително;

17.6 (изм. в сила от 30.05.2021г.) предварително да уведомява Крайните ползватели при искане на достъп до техни помещения;

17.7 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на Крайните ползватели, в продължение на една година от издаването им и да им предоставя разпечатка от тези сметки, при тяхно писмено искане;

17.8 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да не разкрива без тяхното съгласие информация, отнасяща се до Крайните ползватели, 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 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да отстранява възникналите повреди в Мрежите си, водещи до възпрепятстване или ограничаване на Крайните ползватели при получаването на услугите, в срок от 3 (три) дни, след осигуряване на достъп от Крайния ползвател, 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 ѝ съответно – от момента на нейното установяване от него;

17.9.а. (нова в сила от 30.05.2021г.) в случай на прекъсване на обслужването от Мрежата за повече от 72 (седемдесет и два) часа, съгласно т. 17.5, поради аварийни ремонти или липса на достъп до Услугите по причини, за които ОПЕРАТОРЪТ отговаря, последния се задължава да намали с 1/30 от месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на изтичане на 72 (седемдесет и два) часовия срок по т. 17.9 до възстановяването на обслужването;

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 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да оповести адрес (включително електронен адрес) и телефон, на който да регистрира съобщения от Крайните ползватели 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 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да уведомява във възможно най-кратък срок Крайните ползватели 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;

17.12.а. (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да осигури поддръжка на предоставеното на Крайния ползвател Оборудване и да отстранява повредите по него, когато те не се дължат на неправилна употреба или злоумишлени действия от страна на Крайния ползвател или трети лица. Повредите се отстраняват в най-краткия възможен срок от момента на представяне на достъп до Оборудването.

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 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да разглежда и взема становище по молби, жалби, сигнали и предложения от Крайните ползватели в едномесечен срок от датата на постъпването им;

17.16 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби, сигнали и предложения от Крайните ползватели, в който отбелязва причините за подаването им, тяхната основателност и предприетите от негова страна действия след разглеждането им, за срок от 6 (шест) 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 ЗЕС, както и защитата на личните данни на Потребителите;

17.18 (отм. в сила от 30.05.2021г.);

17.19 (отм. в сила от 30.05.2021г.);

17.20 (отм. в сила от 30.05.2021г.);

17.21 (изм. в сила от 30.05.2021г.) да предоставя безвъзмездно на Крайните ползватели или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги;

17.22 (отм. в сила от 30.05.2021г.);

17.23 (отм. в сила от 30.05.2021г.);

17.24 (отм. в сила от 30.05.2021г.);

17.25 (нова в сила от 30.05.2021г.) Да информира Крайния ползвател предварително и по подходящ начин /чрез кратко текстово съобщение - SMS, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от Крайния ползвател електронен адрес за контакти и др./, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на неговите неплатени парични задължения по предоставени услуги, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица /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 VII

Отговорности на ОПЕРАТОРА

18. (изм. в сила от 30.05.2021г.) При виновно неизпълнение на задълженията си, ОПЕРАТОРЪТ отговаря пред Крайния ползвател 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 Крайният ползвател не е могъл да ползва Услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, Крайният ползвател заплаща част от дължимата месечна абонаментна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал Услугите.

18.2 ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец, на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 17.9 от тези Общи условия. Не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на форсмажорни причини.

18.3 Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми Крайните ползватели съгласно т. 17.5 от Общите условия или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 1/30 (една тридесета) от месечната абонаментна такса. Неустойката се изплаща в срок до 1 (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.

18.4 (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за качеството на услугата му, когато причината за влошаване е поради негово виновно поведение или е породено от проблем в собствената му мрежа.

18.5 (нова в сила от 30.05.2021г.) При всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата и показателите, договорени с ОПЕРАТОРА, установено чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, може да се приеме, че е налице несъответствие на показателите и ОПЕРАТОРА може да възстанови на Крайния ползвател част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата достъп до интернет и на периода, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

19. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации от тези Общи условия се възстановяват на Крайния ползвател заедно със законната лихва.

РАЗДЕЛ VIII

Права на Крайните ползватели (изм. в сила от 30.05.2021г.)

20. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Крайните ползватели 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. 17.9 от тези Общи условия за проблеми, свързани с ползването на Услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на Крайния ползвател, 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. 17.7 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 КРС, 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 (отм. в сила от 30.05.2021г.);

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.

20.11 (нова в сила от 30.05.2021г.) Крайният ползвател има право да даде съгласието си да получава повиквания, съобщения или електронна поща със или без човешка намеса за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

20.12. (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на Крайния ползвател, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Крайния ползвател, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Крайния ползвател се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

а) да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

б) да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

20.13. (нова в сила от 30.05.2021г.) В случаите, когато Крайният ползвател използва услугата по т. 7.3 той има право неограничен брой пъти да променя адреса на ползването ѝ без за това да се изисква съгласието на ОПЕРАТОРА.

20.14. (нова в сила от 30.05.2021г.) В случаите, когато Крайният ползвател използва услугата по т. 7.3 той има право на достъп до услугата в рамките на територията на държави-членки на Европейския съюз, навсякъде, където Крайният ползвател има фиксиран/мобилен достъп до високоскоростен интернет. Достъпът в рамките на територията на държави-членки на Европейския съюз се разрешава в случай на временно пребиваване на Краен ползвател, пребиваващ трайно в България, съгласно условията на Регламент (ЕС) № 2017/1128 на Европейския парламент и на Съвета от 14.06.2017г.

РАЗДЕЛ IX

Задължения на Крайните ползватели (изм. в сила от 30.05.2021г.)

21. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Крайните ползватели се задължават:

21.1.а. (нова в сила от 30.05.2021г.) да спазват разпоредбите на тези Общи условия и на Индивидуалния договор за услуги.

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 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;

21.2.а. (нова в сила от 30.05.2021г.) За услугите по т. 7.1 и т. 7.2, Крайният ползвател следва да бъде на разположение или при невъзможност следва да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на Оборудване и да подпише протокол за извършена работа на адреса, където ще бъде инсталирана Услугата. В случай че Крайният ползвател не е упълномощил лице в писмена форма, което да приеме Оборудването и да подпише протокола, представителят на ОПЕРАТОРА предава Оборудването на лицето, което е осигурило достъп, като записва трите му имена и данните от личната карта в протокола. С подписването на Индивидуалния договор Крайният ползвател се съгласява, че всяко лице, което предостави достъп и се намира на адреса се счита за упълномощено лице да приеме оборудването и да подпише протокола;

21.2.б. (нова в сила от 30.05.2021г.) За услугата по т. 7.3, Крайният ползвател подписва прямо-предавателен протокол, удостоверяващ заявеният брой и вид услуги.

21.3. да не извършват промени в Мрежата 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. (отм. в сила от 30.05.2021г.);
- 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 по т. 7.1 и т. 7.2 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 по т. 7.1 и 7.2;
- 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 (петнадесет) дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни. Крайните ползватели 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 Крайния ползвател, 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 Крайния ползвател;
- 21.15. да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на Мрежата, предоставеното им от ОПЕРАТОРА 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 преотстъпват 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 и/или Оборудване, да заплатят неустойка (съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА), в случай че повредата/унищожаването се дължат на причини, за които Крайният ползвател отговаря. 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;

21.25. (нова в сила от 30.05.2021г.) Освен ако изрично не е уговорено друго, Крайният ползвател няма право да извършва действия, с които в нарушение на Закона за авторското право и сродните му права, както и на останалото действащо законодателство, да нарушава законни права и интереси на ОПЕРАТОРА или на трети лица, включително, но без да се ограничава до:

21.25.1. възпроизвеждането на произведения; разпространение сред неограничен брой лица на произведения;

21.25.2. използване на Услугата по т. 7.1 и 7.3 в обществени или публични зони или места, включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площи, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансионни, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури, (всяко “Място, обитавано от много хора”), които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в Услугата.

21.25.3. публично представяне на произведения и други.

21.26. (нова в сила от 30.05.2021г.) Крайният ползвател няма право да използва услугата по т. 7.3. извън територията на Европейския съюз. При констатиране на нарушение на това задължение, договора за ползване на услугата може да бъде едностранно прекратен от ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ X

Отговорности на Крайните ползватели

(изм. в сила от 30.05.2021г.)

22. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Крайните ползватели 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. Крайните ползватели отговарят и за виновно причинени вреди на Мрежите в резултат от включване на Крайни устройства/Оборудване, които не са предоставени или одобрени от ОПЕРАТОРА.

23. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги, изключва Крайния ползвател от Мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по т. 21.13, т. 21.14 и т. 21.19 от Общите условия незабавно, след констатиране на нарушението.

24. (изм. в сила от 30.05.2021г.) В случаите на неплащане на дължимите суми и в срок, ОПЕРАТОРЪТ преустановява предоставянето на услугите на Крайния ползвател съгласно

т. 16.4 от тези Общи условия. При неизпълнение на задълженията на Крайния ползвател по т. 21.2 от Общите условия, ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги.

25. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

26. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Крайните ползватели 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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, Крайният ползвател 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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Предоставянето на Услугите по Раздел III е възможно, ако Крайният ползвател разполага с изправно Крайно устройство, съответстващо на техническите изисквания на ОПЕРАТОРА и действащите стандарти и след 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 действащия Тарифен план и/или ценова листа. При възможност, ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на Крайния ползвател Крайно устройство, като сключи с него отделен договор за покупко-продажба или за лизинг или продажба на изплащане на стоки. Отдаденото под наем, предоставеното за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция Оборудване остава собственост на ОПЕРАТОРА.

29. При услуги, изискващи поставяне на карта, предоставена от ОПЕРАТОРА, тя автоматично се активира при първоначалното ѝ 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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) При сключване на Индивидуалния договор, Крайният ползвател има право да избере вариант за плащане от действащия Тарифен план, Пакетна услуга и Телевизионен план в зависимост от предпочитанията си и съобразно действащото публично предложение на ОПЕРАТОРА. Предоставянето на услугите на Крайния ползвател започва от момента на активирането им, но не по-късно от 7 (седем) работни дни.

РАЗДЕЛ XII

Условия за ползване на карта за индивидуален достъп

(отм. в сила от 30.05.2021г.)

32. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

33. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

34. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

35. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

36. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

РАЗДЕЛ XIII

Изготвяне и актуализиране на телефонни указатели

(отм. в сила от 30.05.2021г.)

37. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

РАЗДЕЛ XIV

Кредитна политика за post-paid телефонната услуга

(отм. в сила от 30.05.2021г.)

38. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

РАЗДЕЛ XV

Лична сметка на Крайния ползвател

(изм. в сила от 30.05.2021г.)

39. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ води индивидуална Лична сметка за всеки свой Краен ползвател, в която отразява получените плащания от Крайния ползвател и усвоените парични средства за заплащане на цените за предоставяните услуги, съгласно Раздел XVI от тези Общи условия.

40. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Данните за получаваните по разплащателната сметка на ОПЕРАТОРА парични средства (дължимата сума в български лева и датата на плащането), се отразяват в Личната сметка на Крайния ползвател в срок от 2 (два) работни дни от датата на получаването им от ОПЕРАТОРА.

41. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Преди началото на поредния срок за предоставяне на услугите, постъпилите по Личната сметка на Крайния ползвател парични средства, се намаляват с размера на месечна абонаментна такса за следващия срок за излъчване. Ако по Личната сметка на Крайния ползвател 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. 16.4 от тези Общи условия.

42. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Крайният ползвател може да получи безплатно информация за средствата по Личната си сметка по телефона или по Интернет от Интернет страницата на ОПЕРАТОРА по всяко време.

43. (изм. в сила от 30.05.2021г.) След получаване на информация за Личната сметка, Крайният ползвател има възможност да направи възражения по нея в срок от 30 (тридесет) дни. След изтичане на посочения срок се приема, че Крайния ползвател е съгласен със сумата, с която са намалени паричните средства по неговата Лична сметка.

РАЗДЕЛ XVI

Цени и условия за заплащане на услугите

44. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Крайните ползватели дължат на ОПЕРАТОРА 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 Крайния ползвател. При прекратяване на Индивидуалния договор, независимо от основанията за това,

еднократната такса за активиране на услугите не се възстановява след като вече е било извършено свързване към съответната мрежа;

44.2. месечна абонаментна такса, за осигуряване на достъп до услугите, за които е сключен Индивидуалния договор, която се заплаща ежемесечно през месеца, предшестващ месеца на ползване на услугата;

44.3. цена за използване на допълнителни услуги като например допълнителни приемници, допълнителни пакети с ТВ канали;

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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) 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 – в лева:

45.2.1. Банка ОББ, сметка: BG83UBBS80021019813211

45.2.2. Банка ДСК, сметка: BG40STSA93000000159808

45.2.3 (нова в сила от 30.05.2021г.) по банков път в евро:

Банка ОББ сметка: BG73UBBS78241414980519

45.2.4. (нова в сила от 30.05.2021г.) по електронен път през e-pay, transcard, Borica и на <https://payments.bulsat.com/login>.

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. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Крайния ползвател.

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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия Тарифен план на ОПЕРАТОРА.

47.1. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Услугите по т. 7.1 и 7.3 се тарифират с месечна абонаментна такса за избрания от Крайния ползвател телевизионен план. Месечната абонаментна такса за първия месец на ползване на Услугата се заплаща при сключване на договор за услуги. ОПЕРАТОРА предоставя отстъпка от първата месечната абонаментна такса, дължима за първия месечен период, когато той е непълен. В случая по предходното изречение Крайният ползвател заплаща месечна абонаментна такса за Първоначалния период на засичане на ползването на услуги равняваща се на 1/30 (една тридесета) от месечната абонаментна такса за всеки един ден. Втората и следващите месечни абонаментни такси включват пълен месечен абонамент и се отчитат съгласно Срока за ползване на услуги.

47.2. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Услугите по т. 7.2 се тарифират с месечна абонаментна такса за за избрания от Крайния ползвател тарифен план. Месечната абонаментна такса за първия месец на ползване на Услугата се заплаща при сключване на договор за услуги. ОПЕРАТОРА предоставя отстъпка от първата месечната абонаментна такса, дължима за първия месечен период, когато той е непълен. В случая по предходното изречение Крайният ползвател заплаща месечна абонаментна такса за Първоначалния период на засичане на ползването на услуги равняваща се на 1/30 (една тридесета) от месечната абонаментна такса за всеки един ден. Втората и следващите месечни абонаментни такси включват пълен месечен абонамент и се отчитат съгласно Срока за ползване на услуги.

47.3. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

47.4. (отм. в сила от 30.05.2021г.)

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

48. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Заплащането на услугите се дължи от Крайния ползвател за Първоначалния срок на засичане/Срока на потребление. При сключване на Договора за

услуги ОПЕРАТОРА уведомява Крайния ползвател за сроковете за заплащане на услугите. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на Крайния ползвател съобразно действащото законодателство за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

48.1. (отм. в сила от 30.05.2021г.);

48.2. (отм. в сила от 30.05.2021г.);

48.3. (изм. в сила от 30.05.2021г.).

49. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ може да променя цените на предоставяните услуги. Информация за променените цени е достъпна на интернет страницата на ОПЕРАТОРА – www.bulsat.com и www.bulsatcom.bg, както и безплатно във всеки магазин от търговската мрежа на ОПЕРАТОРА.

Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година ОПЕРАТОРА има право да индексира цените на Услугите по т. 7, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. Информация за индексирания такса се включва в първата месечна сметка на Крайния ползвател след извършване на индексирането. Ако прилагането на индексацията е довело до значително увеличение на цените, Крайният ползвател има право да прекрати договора с 30 дневно писмено предизвестие без да дължи неустойки.

49.1. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, ОПЕРАТОРА има право да приложи нормативно установената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в Индивидуалния договор за услуги и в действащия ценоразпис.

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

49.3. (отм. в сила от 30.05.2021г.);

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

49.а. (нова в сила от 30.05.2021г.) В случай че неизплащането на сумите продължи след изтичане срока за плащане, ОПЕРАТОРА има право да преустанови достъпа на Крайния ползвател до Услугата.

49.б. (нова в сила от 30.05.2021г.) Месечните сметки на Крайния ползвател могат да бъдат оспорени пред ОПЕРАТОРА в 6-месечен срок след датата на падежа им или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, ОПЕРАТОРА разглежда същата в срока по т. 52а и при удовлетворяване на жалбата коригира съответната сума, като разликата между платената от Крайния ползвател сума и коригираната сума му се връща. Срокът за подаване на жалба не удължава срока за плащане определен в т. 21.10. от настоящите Общи условия.

50. В случай на предварително заплащане на услугите на ОПЕРАТОРА за няколко месеца, плащането се извършва по цени, действащи към момента на плащането.

50.а. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Крайните ползватели могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяната услуга за всички приложими тарифи и такси за поддръжка и за предлаганите начини на плащане от интернет страницата на ОПЕРАТОРА - www.bulsat.com и www.bulsatcom.bg, както и в магазините на дружеството и/или в търговски обекти на оправомощени съгласно т. 16.14 от тези Общи условия лица.

РАЗДЕЛ XVII

Форс мажор

51. (нова в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност спрямо Крайния ползвател 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. (нова в сила от 30.05.2021г.) Крайният ползвател не носи отговорност спрямо ОПЕРАТОРА за неизпълнение на задълженията си по Индивидуалния договор и Общите условия, в случай на форсмажорни условия.

РАЗДЕЛ XVIIa

Предложения, жалби и молби

(нов в сила от 30.05.2021г.)

52a. (нова в сила от 30.05.2021г.) Адресираните до ОПЕРАТОРА предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от него не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

52б. (нова в сила от 30.05.2021г.) След подаване на жалба пред ОПЕРАТОРА, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, ОПЕРАТОРА разглежда жалбата в срока по т. 52a и при удовлетворяване на жалбата коригира съответната сума. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на Крайния ползвател.

52в. (нова в сила от 30.05.2021г.) При спазване на действащите правила за защита на лични данни ОПЕРАТОРА поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

РАЗДЕЛ XVIII

Решаване на спорове

53. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Споровете между Крайните ползватели и ОПЕРАТОРА по Индивидуалния договор и по тези Общи условия могат да се решават по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. пред компетентния регулаторен орган) или пред компетентния съд. Съдействието на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения може да бъде поискано след като спорът е отнесен за решаване от ОПЕРАТОРА и не е налице решение - адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 589, интернет страница www.kzp.bg; e-mail: adr.els@kzp.bg. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на Потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>."

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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ може да измени Общите условия по своя инициатива или по друг предвиден в действащото законодателство ред.

56. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Настоящите Общи условия важат и за сключените до момента на влизането им в сила договори.

57. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ уведомява Крайните ползватели за изменения на Общите условия по подходящ начин в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, съобразно действащата нормативна уредба към момента на изменението. Промените на Общите условия имат действие спрямо всички Крайни ползватели, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ договор за Услуги с ОПЕРАТОРА и влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на интернет страницата на ОПЕРАТОРА – www.bulsat.com и www.bulsatcom.bg. ОПЕРАТОРЪТ може да предложи Общи условия за всяка една от предлаганите от него услуги.

58. (изм. в сила от 30.05.2021г.) Всеки Краен ползвател, при изменение на Общите условия по инициатива на ОПЕРАТОРА има право, при спазване условията на т. 14.2, да поиска прекратяване без санкции на Индивидуалния договор, в срок до един месец след уведомлението, като попълни писмено предизвестие в магазин на ОПЕРАТОРА. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от Крайния ползвател, както и когато предложените промени са изключително в интерес на Крайния ползвател или са от чисто административно естество и нямат неблагоприятно въздействие за Крайния ползвател, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган.

РАЗДЕЛ XXI

Защита на личните данни и гарантиране на тайната на съобщенията

59. (изм. в сила от 30.05.2021г.) 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.

59.1. (изм. в сила от 30.05.2021г.) ОПЕРАТОРЪТ обработва личните данни на Потребителите съгласно „Политка за защита на личните данни на „Булсатком“ ЕООД“, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на ОПЕРАТОРА.

59.2 – 59.9 (отм. в сила от 30.05.2021г.)

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. (изм. в сила от 30.05.2021г.) В случай, че Крайният ползвател 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.

Главен търговски директор