

"Кабел Сат - Запад" ООД

гр. Дупница, ул. „Христо Ботев“ № 33; тел.: 0701/3 93 93;

гр. Кюстендил, ул. „Васил Левски“ № 1А; тел.: 078/93 99 93;

гр. Гоце Делчев, ул. „Г. Делчев“ № 6; тел.: 0751/9 39 39;

Общи условия

на „Кабел Сат-Запад“ ООД за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

1. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящите общи условия уреждат взаимоотношенията между “Кабел Сат-Запад” ООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 101140198, със седалище и адрес на управление: гр. Благоевград, ул. „Владо Черноземски“ №26, телефон за контакт 073/83 22 71, email:office@csw.bg, наричано по-долу КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, и потребителите на услуги, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛ, по повод условията и реда за осъществяване на електронни съобщения чрез обществената електронна съобщителна мрежа на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД (МРЕЖАТА).

1.1. Общите условия са задължителни за КАБЕЛ САТ-ЗАПАД и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях. Тези общи условия са задължителни и за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които нямат сключен договор с КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, но ползват услугите му. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на услугите могат да бъдат физически или юридически лица.

1.2. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД предава подписан от него екземпляр от общите условия на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Общите условия обвързват ПОТРЕБИТЕЛЯ само ако той се е съгласил с тях, което се удостоверява с подписа му.

1.3. С приемането на Общите условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че личните му данни по смисъла на ЗЗЛД, които предоставя или е предоставил, могат да бъдат ползвани за целите предвидени в настоящите Общи условия, в договор и/или допълнително споразумение към него и че те са предоставени доброволно. Съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ може да бъде оттеглено писмено по всяко време.

1.4. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ и 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.

1.5. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД ще уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез писмо, електронно писмо /email/

или кратко текстово съобщение /SMS/ за всяко изменение в ОУ по сключения договор в 30-дневен срок преди настъпването на това обстоятелство. В случаите когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е посочил адрес, електронен адрес или телефонен номер за връзка или е променил същите без да съобщи това на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, той ще се счита за уведомен с обявяването на изменението на ОУ на интернет страницата на ОПЕРАТОРА или в съответния обслужващ офис.

1.6. Когато не е съгласен с измененията в ОУ, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението ОУ, като изпраща до КАБЕЛ САТ-ЗАПАД писмено уведомление в едномесечен срок.

2. УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ КАБЕЛ САТ-ЗАПАД ЧРЕЗ МРЕЖАТА.

КАБЕЛ САТ-ЗАПАД предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, като самостоятелни услуги или в пакет от услуги, както следва:

2.1. Разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), като основен или допълнителен пакет програми, предоставяни в не кодиран или кодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства (при спазване на изискванията за качество съгласно БДС EN50083-1, 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.

2.2. Достъп до интернет чрез кабелен модем по стандарт DOCSIS, PON, чрез LAN технология и/или по безжичен път по Wi-Fi стандарт. Скоростта на услугата достъп до Интернет не е гарантирана.

2.3. Обществената телефонна услуга между фиксирани крайни точки на МРЕЖАТА съгласно Разрешение № 01674 от 21.12.2010 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера (Разрешение). КАБЕЛ САТ-ЗАПАД е длъжен да осигурява качество на услугата като: фактор за оценка на пренос на глас (R фактор) не по-малък от 70 и еднопосочното закъснение не по-голямо от 150 ms. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД осигурява безплатен достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора.

2.4. Допълнителни услуги като: Линии под наем - между две точки в мрежата на фирмата, пренос на сигнали, видео по поръчка, телевизионен справочник и др. свързани с осъществяване на електронно-съобщителни дейности.

2.5. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД предоставя услугите по т.2 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешение и допълненията към него.

2.6. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД може да предоставя услугите по т.2 на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ, инвалиди и лица със специални социални нужди, с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия.

2.7. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД активира услугите в срок до 30 (тридесет) календарни дни от датата на сключване на договора.

3. КРАЙНИ УСТРОЙСТВА.

Ако КАБЕЛ САТ-ЗАПАД предлага за продажба крайни устройства, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД такива устройства (модеми, цифрови приемници, рутери и други) по цени, определени в ценовата листа на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, като за всяко продадено устройство КАБЕЛ САТ-ЗАПАД гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия.

3.1 КАБЕЛ САТ-ЗАПАД има право да отдава под наем крайни устройства или да ги предоставя за ползване за срока на действие на договора за услуги.

3.2 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, но задължително одобрени от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД.

3.3 КАБЕЛ САТ-ЗАПАД може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване под наем срещу заплащане на сума или парична гаранция, чийто размер е

установен в договора или в допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.
3.4 Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД.

4. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ.

КАБЕЛ САТ-ЗАПАД предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си срочни договори с продължителност до 12, 18 и 24 месеца и безсрочни договори при следните условия:

4.1 Срочните договори се сключват въз основа на писмено споразумение между КАБЕЛ САТ-ЗАПАД и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при определени параметри на услугите (брой канали, скорост на достъп до интернет, брой минути за разговори и др.) и цени за ползване на услугите.

4.2 Безсрочните договори се сключват за неопределен срок, като параметрите и/или цените на услугите могат да бъдат променяни по всяко време от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД с 30 дневно уведомление на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

4.3 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, договарът се трансформира в безсрочен.

4.4 В договора за предоставяне на услуги се посочват идентификационни данни на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще предлагат на 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 др.

4.5 Договорът и/или допълнителното споразумение между КАБЕЛ САТ-ЗАПАД и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се смята за сключен от датата на подписването му. Отчитането на сметките започва да тече от датата на инсталиране и/или активиране на услугите.

Инсталирането и/или активирането на услугите се удостоверява с подписване на приемо-предавателен протокол между КАБЕЛ САТ-ЗАПАД и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.6. С подписване на договор за предоставени услуги по

т.2.1. от настоящите Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ потвърждава, че е запознат и приема условията за предоставяне на канали със

съдържание, неподходящо за деца, както и с обстоятелството, че

е налице техническа възможност за ограничаване на достъпа или криптиране на тези канали с код за родителски контрол.

5. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА СРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ.

Срочен договор може да бъде прекратен:

5.1 При взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните.

5.2 Едностранно от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД с 30 (тридесет) дневно предизвестие отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ; ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставените крайни устройства в работещ вид в 7 дневен срок.

5.3 Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, като върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване и заплати неустойка в размер на две месечни такси съгласно избрания абонамент. Връщането на предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемо-предавателен протокол.

5.4 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при наличие на форсмажорно събитие; при акт на компетентен орган; или при прекратяване/отнемане на Разрешението на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД;

5.5. Поради смърт на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

5.5.1. След предоставяне от наследниците или от друго лице техен представител, или представител на починалия, на копие от смъртен акт, като договорът се прекратява, считано от датата на предоставяне на смъртния акт, без да се дължат неустойки.

5.5.2. Дължими за плащане от наследниците, са само неизплатените задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ до датата на предоставяне на смъртен акт.

5.5.3. При липса на наследници, договорът се прекратява автоматично, след установяване от служител на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД или упълномощено от него лице, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е починал.

5.6. Страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори само с двустранни писмени споразумения. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при акт на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

6. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА БЕЗСРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ

Безсрочен договор може да бъде прекратен:

6.1 Едностранно от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД или ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено до другата страна както и в случаите описани в индивидуалният договор. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване (крайни устройства) в работещ вид в 7 дневен срок.

6.2. Поради смърт на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В този случай, се прилагат разпоредбите на чл. 5.5 от настоящите ОУ

6.3. Изменения и допълнения на безсрочен договор могат да бъдат извършени с двустранни писмени споразумения или при условията на т.4.2. от тези Общи условия. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при акт на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

7. ЦЕНИ И ТАКСИ

КАБЕЛ САТ-ЗАПАД събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните услуги, както следва:

7.1 еднократна такса за 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;

7.2 фиксирана месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между КАБЕЛ САТ-ЗАПАД и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена е дължима от датата на инсталиране и/или активиране на услугите .

8. ЦЕНОВА ЛИСТА

Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид, по цени съгласно действащата ценова листа на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД.

8.1 КАБЕЛ САТ-ЗАПАД предоставя ценова листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в уеб сайта или на общодостъпни места, включително в офисите или при представител на територията, на която се предоставят услугите на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД. В ценовата листа се включва и подробна информация относно начина на отчитане и тарифиране на предоставените от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД услуги.

8.2 Съобразно пазарните условия и действащата нормативна уредба КАБЕЛ САТ-ЗАПАД може едностранно да променя цените на предоставяните услуги, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да се откаже от договора, ако определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключването на договора;

8.3 КАБЕЛ САТ-ЗАПАД има право да предоставя услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително.

8.4 Отчитането и тарифирането на ползваната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ телефонна услуга се извършват от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД чрез автоматизираната му система за отчитане на трафика и въз основа на приложимата тарифа и/или ценова листа.

8.5 КАБЕЛ САТ-ЗАПАД съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи устройства за срок не по-малко от 6 месеца.

9. ЗАПЛАЩАНЕ НА ПРЕДОСТАВЕНИТЕ УСЛУГИ.

Цените за предоставените услуги се заплащат в търговските офиси на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, по банков път или чрез система за електронно разплащане, където е възможно или по друг начин, ако такъв е определен в договора за услуги. При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД и погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

9.1 Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т.14.1. от настоящите Общи условия.

9.2 КАБЕЛ САТ-ЗАПАД издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

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

10. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

10.1 С оглед предоставяне на услуги, Кабел Сат-Запад има право да събира, обработва, използва, предоставя и съхранява личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително и данни за предоставяне на услугата, като адрес за ползване на услугата, адрес за кореспонденция, лице и данни за контакт и др.

10.2 С приемане на настоящите Общи условия и с влизане в сила на настоящите Общи условия и на измененията на тези Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие относно обработването на личните му данни от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, включително чрез събиране, обработване, използване, предоставяне, съхраняване и пр. за целите на изпълнение на договора за услуги и реализиране правата и законните интереси на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или КАБЕЛ САТ-ЗАПАД по време и след прекратяване на договора за услуги, включително и за целите на събиране на задължения/вземания по всякакъв ред – съдебен и извънсъдебен. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие, че КАБЕЛ САТ-ЗАПАД може да предостави личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ на компетентни държавни органи и/или институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра, агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на ОПЕРАТОРА, търговските представители и партньори.

10.3 КАБЕЛ САТ-ЗАПАД се задължава предварително и по подходящ начин (чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти и др.) да информира абоната, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други). Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на

претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

11. ПРАВА НА КАБЕЛ САТ-ЗАПАД

11.1 Да предоставя електронните съобщителни услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА

11.2 да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставяните услуги в сроковете, определени в тези Общи условия;

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

11.4 да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ, в случай на неплащане на цените, незабавно след изтичане на срока на плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цените по т.7 в пълен размер. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си;

11.5 да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия, както и да изисква неустойки и налага глоби при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ за която и да било от предоставяните услуги;

11.6 да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактика, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА;

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

11.8 да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава услуги или предоставя услуги на трети лица, несъгласувано с КАБЕЛ САТ-ЗАПАД;

11.9. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, КАБЕЛ САТ-ЗАПАД има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на потребителите, без да носи отговорност спрямо тях;

11.10. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД има право да състави указател, в който да вписва безплатно данните относно имената, адресите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, заявени при регистрацията, както и предоставените номера на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя;

11.11. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име, както и да възлага на трети лица да осъществяват извънсъдебни и/или съдебни действия с цел събиране на задължения/вземания на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, като за целта може да им предостави лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

11.12. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД има право да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД. За целите на предходното изречение КАБЕЛ САТ-ЗАПАД предоставя на упълномощеното лице личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

11.13. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.

11.14. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД не носи отговорност за качеството на УСЛУГАТА, когато

причината не е в МРЕЖАТА

11.15. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД не носи отговорност за начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това, включително и в случаи на нерегламентирано (неразрешено) препредаване и/или разпространение на телевизионни програми или други обекти на защита на ЗАПСП ;

11.16. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД не носи отговорност 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 от неоправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото законодателство случаи;

11.17. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД не носи отговорност за предоставяните услуги в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, начин и/или цели, различни от адреса, начина и/или целите в сключения договор.

11.18. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД не носи отговорност, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпълнил задълженията си, независимо дали са последвали или не вреди за ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или за трети лица.

11.19. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД си запазва правото да измерва и управлява трафика на данни в мрежата с цел постигане на по-надеждни и качествени услуги за потребителите.

11.20. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД има право да предприеме всички законнови действия, при заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на мрежата;

11.21. КАБЕЛ САТ-ЗАПАД има право да получава информация, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги за извършване на незаконни дейности или за разпространение на вредно съдържание и със средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга.

12. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КАБЕЛ САТ-ЗАПАД

12.1 да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за качеството на услугите, правилата и техническите изисквания за безопасност;

12.2 да осигурява надеждна работа на МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

12.3 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;

12.4 да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, по електронен начин или аудио-визуално за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 24 часа преди ефективното и прекъсване;

12.5 да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в продължение на 6 (шест) месеца;

12.6 да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които КАБЕЛ САТ-

ЗАПАД я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

12.7 да отстранява повредите, дължащи се на външни причини във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

12.8 да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ при нормални условия на работа в срок от 48 (четиридесет и осем) 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 установяването и от страна на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД;

12.9 да оповести адрес и телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

12.10 да уведомява писмено, по електронен начин или аудиовизуално във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

12.11 да предоставя на оповестен телефон и на интернет страницата (www.csw.bg) на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД информация и справки за условията и реда за ползване на предоставените услуги и техните цени;

12.12 да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;

12.13 да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им в срок от 6 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

12.14 да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС);

12.15 да предоставя безплатно, освен в случаите на писмен отказ, на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице, детайлизирана сметка за ползваните услуги на електронен или хартиен носител за предходния месец, включваща най-малко информацията по чл.260,ал.3 от ЗЕС.

12.16 да предоставя възмездно по искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице детайлизирана справка на хартиен носител, включваща данни по чл 260 ал.4 от ЗЕС;

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

12.18 да изпълни задълженията си по Процедурите за пренасяне на географски и негеографски номера съгласно Общите условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски/негеографски номера;

12.19 да спазва минимален 3 (три) месечен срок, в който запазва разположението и/или разпространението на програмите по честотно разпределение в МРЕЖАТА, освен в случаите, когато това се налага по технически или икономически причини или поради прекратяване на договорите за разпространение на съответните програми преди изтичане на тримесечния срок.

12.20 При забава на инсталиране и/или активирането на услугите съгласно настоящите Общи условия, която е по вина на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, съответната на периода на закъснението дължима сума се приспада 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 КАБЕЛ САТ-ЗАПАД отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението, в което ще се инсталира и ползва услугата.

12.21 За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, след подаване на искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на адресите и/или телефоните, определени от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД за това. Не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на външни причини.

12.22 КАБЕЛ САТ-ЗАПАД уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане срока на индивидуалните договори с тях.

12.23 В случай, че е осъществено пренасяне на номер без съгласието на ПОТРЕБИТЕЛ, КАБЕЛ САТ-ЗАПАД връща номера за собствена сметка при съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

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

13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ ИМА СЛЕДНИТЕ ПРАВА:

13.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД;

13.2 да получават услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

13.3 да уведомяват КАБЕЛ САТ-ЗАПАД 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);

13.4 да искат информация по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД;

13.5 да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока от тези Общи условия;

13.6 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.

13.7 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да пренасят географски и негеографски номера, както и да поискат преместване на телефонния пост на друг адрес, съгласно Общите условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски/негеографски номера.

14.ПОТРЕБИТЕЛЯТ Е ДЛЪЖЕН:

14.1 да заплаща определените от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, договора и/или допълнителните споразумения към него;

14.2 да заплаща цените по тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на негово виновно поведение;

14.3. да подава устни и писмени жалби за некачествени услуги или за прекъсване на услугите и да оспорва месечните си сметки. В случаите, когато проверка е установила основателност на подадена жалба, за времето, през което ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е получавал услуга по вина на КАБЕЛ САТ – ЗАПАД, получавал е такава с влошено качество или задължението му е неправилно изчислено, се прави съответен отбив от следващата сметка;

14.4 да оказва съдействие на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД за разрешаване на проблеми по телефона. Това може да включва рестартиране на модем или друго устройство, настройка на цифров приемник, телефонен апарат или друго устройство, проверка окабеляване и пр.;

14.5 в предварително съгласувано с КАБЕЛ САТ-ЗАПАД време да осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

14.6 да не извършва промени в МРЕЖАТА на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД;

14.7 да оказва необходимото съдействие и да осигуряват достъп до имота си на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги. Контролът се осъществява от упълномощени от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД лица;

14.8 да не извършва или допуска извършването на изкуствено генериране на изходящ телефонен трафик посредством ползването на телефонната услуга;

14.9 да спазва указанията, инструкциите и предписанията на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД за правилно ползване на крайните устройства;

14.10 да използва само крайни устройства, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите и одобрени от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД;

14.11 ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва или допуска извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата или предоставените му от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД крайни устройства;

14.12 да уведомява в срок до 7 (седем) дни КАБЕЛ САТ-ЗАПАД за настъпили изменения в идентификационните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ по тези Общи условия;

14.13 да опазва и стопанисва добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставените му от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД модем и друго оборудване и да ги върне на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка „прилежаща част“ означава кабелът от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея; „обща част“ означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

14.14 да заплаща разходите по отстраняване на повреди в прилежащата му част на мрежата, както и за ремонт или подмяна на предоставеното му от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД друго оборудване, когато повредата е настъпила в резултат на виновно поведение /умишлено или непредпазливо/ на ПОТРЕБИТЕЛЯ или членове на неговия персонал или домакинство.

14.15 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не извършва действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите, както и да не извършва действия, обезпокояващи други потребители на същата, да не изпраща или допуска изпращането на непоискани електронни писма (т.нар. “спам“) и да не допуска трети лица да извършват подобни действия.

14.16 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не променя конфигурацията на крайните устройства, инсталирани от специалисти на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, както и да не ползва

или да се опита да ползва услугите на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани.

14.17. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не прави 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.

14.18 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава незабавно да уведомява КАБЕЛ САТ-ЗАПАД в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите.

14.19 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява на трети лица собствените параметри за ползване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставя на трети лица предоставеното им от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД оборудване.

14.20 ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва разпространение на други сигнали по МРЕЖАТА, нито да препредава и/или разпространява сигнала до други потребители или адреси, както и да извършва препредаване и/или разпространение на телевизионни програми или други обекти на защита на ЗАПСП.

14.21 ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да извършва препредаване и/или разпространение на телевизионните програми на публични места в това число хотели, болници, обществени заведения и др. без предварително изрично да е уредил правата за това съгласно ЗАПСП.

14.22 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да предоставят на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД адрес за получаване на фактури и да уведомят КАБЕЛ САТ-ЗАПАД 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.

14.23 В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД модем, приемник и/или друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай КАБЕЛ САТ-ЗАПАД има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен ред. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати стойността на предоставените му от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД модем, приемник и/или друго оборудване и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с КАБЕЛ САТ-ЗАПАД не върне предоставеното му оборудване. Стойността на предоставените от КАБЕЛ САТ-ЗАПАД модем, приемник и/или друго оборудване е определена в ценовата листа на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД.

14.24 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него, включително при административнонаказателна отговорност на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД, в резултат на неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

14.25 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на КАБЕЛ САТ-ЗАПАД 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.

14.26 При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща обезщетение/неустойка в размер на две месечни такси за

услугите, за които е сключен договорът.

14.27 В случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да изключват от електрозахранването и от МРЕЖАТА телевизионният приемник/ци и/или компютъра, модема, цифровия приемник и другите им предоставени устройства както и да изключват 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.

15.РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

15.1 Споровете между КАБЕЛ САТ-ЗАПАД и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

15.2 по въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство. __