

ОБЩИ УСЛОВИЯ

(актуални съгласно последните изменения от 28.07.2021 г. в сила от 01.09.2021 г.)

за взаимоотношенията между "СКАТ ТЕЛЕКОМ" ООД и ползвателите на услугите „Разпространение на радио и телевизионни програми и широколентов достъп до интернет“, предоставени чрез обществена кабелна електронна съобщителна мрежа на територията на Република България

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между "СКАТ ТЕЛЕКОМ" ООД със седалище и адрес на управление гр. Попово, бул. "България" №98, вписано в търговския регистър на ТООС с решение по ф. д. №84/2006г. с ЕИК 125569409, наричан по-долу "ОПЕРАТОР", и неговите крайни потребители/ползватели, наричани по-долу "ПОЛЗВАТЕЛИ", се уреждат условията и редът за предоставяне на далекосъобщителни услуги „Разпространение на радио и телевизионни програми и широколентов достъп до интернет“ от ОПЕРАТОРА, чрез електронна съобщителна мрежа, наричана по-нататък "МРЕЖАТА" и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на Република България.

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

3. ПОЛЗВАТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички дееспособни физически лица, еднолични търговци и юридически лица регистрирани в Република България, чуждестранните дипломатически и консулски представителства на територията на Република България, както и всеки друг правоспособен субект имащ право да сключи договор за ползване на услугите на „СКАТ ТЕЛЕКОМ“ ООД.

3.1. ПОТРЕБИТЕЛ на услугите може да е физическо лице, което ползва или заявява ползване на електронна съобщителна услуга за цели, излизащи извън обхвата на неговото занятие, стопанска дейност, служба или професия.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

4.1. **Основен пакет телевизионни програми** - разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като основен пакет програми, предоставяни на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства.

4.2. **Допълнителни телевизионни програми** - разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като допълнителен пакет програми, предоставяни на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ в кодиран вид и приемани от тях посредством крайни устройства – цифров приемник (set-top-box) или СА модул (conditional access module). Устройството се закупува от ПОЛЗВАТЕЛИТЕ или им се предоставя за ползване по друг начин, определен от ОПЕРАТОРА и приет от ПОЛЗВАТЕЛЯ. Активирането на програмите става от ОПЕРАТОРА след авансово заплащане на услугата.

4.3. **Видео по поръчка** - услуга, позволяваща на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ да получават в определен от тях час изрично заявени от тях програми или предавания посредством необходимите крайни устройства.

4.4. **Достъп до Интернет** - услуга, позволяваща на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ да получават достъп до глобалната Интернет мрежа посредством необходимите крайни устройства.

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя услугите по т. 4.2, т. 4.3, т. 4.4, със собствени средства, той сключва договори със съответните фирми - доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира пред ПОЛЗВАТЕЛИТЕ за качеството на предоставяните услуги.

6. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (приемници, декодери, СА модули, кабелни модеми и други устройства) по пазарни цени, като за всички продадени устройства ОПЕРАТОРЪТ гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.

6.1. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица, ако те съответстват на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите и отговарят на приетите в Република България стандарти в областта на електронните съобщителни мрежи.

6.2. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОЛЗВАТЕЛИТЕ чрез допълнителен договор за наем.

7. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите съгласно сключения договор с ПОЛЗВАТЕЛИТЕ в срок до 3 /три/ работни дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите, по т. 22.1 от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

9. Договорът между ОПЕРАТОРА и ПОЛЗВАТЕЛИТЕ е писмен и се счита за сключен от датата на подписването му.

9.1. Договорът с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 3.1. от настоящите Общи условия влиза в сила в 7 /седем/ дневен срок след сключването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично не е заявил писмено желанието си договорът да влезе в сила незабавно. Липсата на заявено желание на ПОТРЕБИТЕЛ при сключване на договора, за незабавно влизане в сила, не може да бъде основание ОПЕРАТОРЪТ да откаже сключване на договор. Изключение от това изискване се допуска в случаите, когато при подписване на договора се предоставят и крайни устройства.

9.2. В 7 /седем/ дневен срок след сключването на договора ПОТРЕБИТЕЛ по т. 3.1. от настоящите Общи условия има право едностранно да го прекрати, без да дължи неустойки.

10. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОЛЗВАТЕЛИТЕ, в това число име/наименование, седалище и адрес на управление, телефонен номер, както и електронен адрес и интернет страница на ОПЕРАТОРА и за физически лица-трите имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица-личен номер; за юридически лица и физически лица-еднолични търговци-наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код; вид, описание и основни характеристики на услугите, които ще се ползват от ПОЛЗВАТЕЛЯ; условия и срокове за заплащане на ползваните услуги, начинът

на заплащане; срокът за ползване на услугите, срок на договора и условия за подновяване и прекратяване на услугите и на договора; дължими суми за прекратяване, ако се предвиждат такива, информация за продуктите и услугите, предназначени за потребители с увреждания в случай, че договорът е с такива лица, лице за контакт от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ, адрес за кореспонденция и други.

10. 1. Когато Договорът е за разпространение на радио и телевизионни програми към него ОПЕРАТОРА прилага списък с наименованията на телевизионните програми, включени в ценовия пакет.

11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

11.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.

11.2. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

11.3. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.

11.4. В случай на изменения на условията по договор или изменения на общите условия по договорите с ПОЛЗВАТЕЛИТЕ, ОПЕРАТОРЪТ е длъжен уведоми по реда на чл. 230, ал. 6 от ЗЕС крайните ползватели за всички промени, в срок, не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, и едновременно с това да ги уведоми и за правото им да прекратят договора си без допълнителни разходи, в случай че не приемат новите условия. Правото на прекратяване на договора се упражнява в срок един месец след уведомлението.

11.5. Срочен договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на ПОЛЗВАТЕЛЯ 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 по всяко време с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки и допълнителни разходи за това, с изключение на сумите, дължими за услугата през периода на предизвестие.

11.6. Преди автоматичното преобразуване на договора в безсрочен ОПЕРАТОРЪТ информира ПОЛЗВАТЕЛИТЕ своевременно, по разбираем начин и на траен носител за изтичането на срока на договорните отношения и за начините за прекратяване на договора. Едновременно с това ОПЕРАТОРЪТ препоръчва на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ най-добрите тарифи за ползването от тях услуги. Предприятията предоставят на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ поне веднъж годишно информация за най-добрите тарифи.

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ има право:

12.1. Да предоставя на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА далекосъобщителните услуги по раздел V /пети / от тези Общи условия;

12.2. Да получава в срок от ПОЛЗВАТЕЛИТЕ си съответните суми за договорените услуги, както и за ползването или закупуването на оборудването за предоставяне на услугите;

12.3. Да дава писмено или аудио-визуално указания и инструкции на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

12.4. Да продава и предоставя под наем крайни устройства и друго оборудването за предоставяне на услугите на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно т. 6 от тези Общи условия;

12.5. Да прекрати предоставянето на услугите на ПОЛЗВАТЕЛ в случай на неплащане на цените по т. 22.2 в срок до 7 дни след изтичане на срока за плащане, както и в случай, че ПОЛЗВАТЕЛ наруши задълженията си свързани със законосъобразното ползването на услугите. След отстраняване на нарушението услугата се възобновява. В случай, че нарушението не бъде отстранено, ОПЕРАТОРЪТ има право да преустанови окончателно достъпа до услугата. Предплатените от ПОЛЗВАТЕЛ такси не се възстановяват за периода на спирането на услугата по негова вина. ПОЛЗВАТЕЛЯТ заплаща всички такси в пълен размер за периода на спирането на услугата по негова вина.

12.6. Да получава обезщетенията, предвидени в раздел IX на тези Общи условия;

12.7. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОЛЗВАТЕЛ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА;

12.8. В предварително уточнено с ПОЛЗВАТЕЛ време, да получи достъп до имота/помещението му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

12.9. Да променя броя на телевизионните и радио програми в съответните пакети едностранно, без да се намалява качеството на приемания сигнал, след като известява ПОЛЗВАТЕЛИТЕ по регионална ТВ програма или информационен канал, или в официалната интернет страница www.skattelecom.com, или на общодостъпни места във всяка каса на ОПЕРАТОРА за извършената промяна в съответствие с правилата и изискванията на действащото законодателство.

12.9.1. При отпадане на телевизионна програма включена в пакета по Договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ по т. 3.1. от настоящите има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие. Правото да се прекрати договорът може да се упражни в срок от два месеца, считано от изричното уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ за отпадане на телевизионна програма от пакета.

12.9.2. Точка 12.9.1. не се прилага, когато е преустановено разпространението на съответната отпаднала програма от пакета на територията на страната.

12.10. Да размества местата на програмите при въвеждане на нови програмни схеми, но при спазване на минимален тримесечен срок, в който се запазва разпределението на програмите по честотно разпределените канали в МРЕЖАТА и след като извести по подходящ начин ПОЛЗВАТЕЛИТЕ по регионална ТВ програма или информационен канал, или в официалната интернет страница www.skattelecom.com, или на общодостъпни места във всяка каса на ОПЕРАТОРА за извършената промяна.

12.11. Да прекрати индивидуалния договор едностранно и да преустанови подаването на сигнал, в предвидените в индивидуалния договор или анексите към него случаи на нарушения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и нарушения, извършени в явно противоречие с

условията на индивидуалния договор и/или тези Общи условия. Предплатените от ПОЛЗВАТЕЛ такси не се възстановяват за периода на спирането на услугата по негова вина.

12.12. Когато при сключване на договор се предоставя и крайно устройство, ОПЕРАТОРЪТ има право да поиска от други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги, информация относно наличието на неплатени задължения на ПОЛЗВАТЕЛЯ към тях.

12.13. В съответствие с действащото законодателство да прави промени в технологията на предоставянето на услугата и да промени обхвата на предоставяната услуга, както и броя и вида на разпространяваните програми, структурата на пакетите от услуги и пр.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

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

а) да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

б) да използва далекосъобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

в) да използва само технически изправни далекосъобщителни устройства;

г) да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства;

д) да изгражда, поддържа и използва всички технически системи по такъв начин, че и при нормална работа, и в условията на неизправност да не създават никаква опасност за лицата, работещи с тях, проверяващите и населението.

13.2. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила или в случаите предвидени в настоящите Общи условия;

13.3. Да спазва минимален тримесечен срок, в който запазва разположението на програмите по честотно разпределените канали в МРЕЖАТА;

13.4. Да уведомява предварително ПОЛЗВАТЕЛИТЕ 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 3 /три/ дни преди ефективното ѝ прекъсване;

13.5. Предварително да уведомява ПОЛЗВАТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни имоти/помещения;

13.6. Да не предоставя на трети лица информация, относяща се до ПОЛЗВАТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

13.7. Да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 7 от тези Общи условия;

13.8. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок след отпадане на причините;

13.9. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 36 /тридесет и шест/ 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 ПОЛЗВАТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

13.10. Да оповести публично адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от ПОЛЗВАТЕЛИТЕ 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;

13.11. Да уведомява писмено или аудио-визуално във възможно най-кратък срок ПОЛЗВАТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

13.12. Да предоставя на оповестен телефон актуална информация и справки за условията, цените и реда за ползване на предоставяните услуги, в това число информация, за други условия, които ограничават достъпа до и/или ползването на услуги и приложения;

13.13. Да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ, в сроковете, предвидени в т. 18.8 от тези Общи условия;

13.14. Да разглежда и взема становище по молби, жалби, рекламации и предложения от ПОЛЗВАТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;

13.15. Да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 /дванадесет/ месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни;

13.16. Да уведомява ПОЛЗВАТЕЛИТЕ в случай на изменения на условията по договор или изменения на общите условия по договорите по реда на чл. 230, ал. 6 от ЗЕС, в срок, не по-кратък от 1 /един/ месец преди влизането им в сила, и едновременно с това да ги уведоми и за правото им да прекратят договора си без допълнителни разходи, в случай че не приемат новите условия;

13.16.1. Да уведомява ПОЛЗВАТЕЛИТЕ в случай на отпадане на телевизионна програма от пакета програми при сключване на договора, в срок до 30 /тридесет/ дни след получаването или узнаването на съответната информация за отпадането;

13.17. Да уведомява ПОЛЗВАТЕЛИТЕ преди автоматичното преобразуване на договора в безсрочен, като едновременно с това да препоръчва на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ най-добрите тарифи за ползваните от тях услуги;

13.18. Да уведомява ПОЛЗВАТЕЛИТЕ поне веднъж годишно за най-добрите тарифи на предоставените услуги;

13.19. Да поддържа услуга за наблюдение и контрол на разходите от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ, когато такива са договорени с индивидуалният договор или когато такова задължение е наложено по реда на чл. 237а от ЗЕС;

13.20. Да съхранява за нормативно определения срок данните, необходими за разплащанията;

13.21. При предоставянето на достъп на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ до електронната си съобщителна мрежа и при предоставяне на използването на услуги и приложения чрез такива мрежи ОПЕРАТОРЪТ спазва Хартата на основните права на Европейския съюз и правото на Европейския съюз.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

14. При забава за активирането на услугите по т. 7 от тези Общи условия ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0,1 % от еднократните суми за активиране на услугите. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

15. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея или по други причини, в резултат на които ПОЛЗВАТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 3 /три/ дни през един календарен месец, ПОЛЗВАТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 13.10 от тези Общи условия.

16. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОЛЗВАТЕЛИТЕ съгласно т. 13.7 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0,1 % от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

17. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 14, т. 15 и т. 16 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ

18. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ имат следните права:

18.1. Да изискват сключване на писмен договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;

18.1.1. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ физически лица – ПОТРЕБИТЕЛИ по т. от настоящите имат възможност да сключат договори за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години. Тази разпоредба се прилага и за 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.

18.1.2. Преди сключване на Договор за услуга ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. имат право да поискат и съответно да получат от ОПЕРАТОРА следната относима към заявената услуга информация: 1. име/наименование, седалище и адрес на управление, телефонен номер, както и електронен адрес и интернет страница, ако има такива; 2. вид, описание и основни характеристики на услугите; 3. условия и срокове за заплащане на предлаганите услуги; наличието на депозити или други финансови гаранции, които се заплащат или дават от крайния ползвател по искане на предприятието, и условията по тях; 4. подробна информация за продуктите и услугите, предназначени за потребители с увреждания, и начините за получаване на актуализации на тази информация; 5. процедури за разглеждане и произнасяне по жалби, молби и предложения на крайните ползватели, както и средства за започване на процедури за решаване на спорове, включително национални и трансгранични спорове, в съответствие със Закона за защита на потребителите; 6. условия и ред за договаряне, определяне на размера и изплащане на обезщетения и възстановяване на суми, приложими при неизпълнение на договорени нива за качество на услугата, включително, когато е приложимо, изрично посочване на правата на потребителите, които се прилагат при неизпълнение на договорени нива за качество на услугата, или ако доставчикът не е взел подходящи мерки при възникнал инцидент, заплаха или уязвимост, свързани със сигурността на мрежата; 7. правото на крайните ползватели да решават дали да включат личните си данни в указател и видовете данни, подлежащи на включване съгласно чл. 258; 8. действия, които предприятието може да предприеме при заплаха или в отговор на инциденти, свързани с уязвимости или със сигурността на мрежата; 9. информация за това какви лични данни се предоставят преди предоставянето на услугата или се събират при предоставянето на услугата, без да се засяга задължението по чл. 13 от Регламент (ЕС) 2016/679; 10. поддържане на услуги за наблюдение и контрол на разходите на услугите за достъп до интернет и междуличностните съобщителни услуги от страна на потребителя, когато такива са договорени или такова задължение е наложено по реда на чл. 237а, включително предизвестие преди достигане на пределния обем, включен в тарифния план на потребителя, и когато услугата, включена в плана, е усвоена изцяло; 11. срок на договора и условия за подновяване и прекратяване на услугите и на договора, дължими суми за прекратяване, ако се предвиждат такива; 12. цени на предоставяните услуги и доколкото е приложимо, съответните цени за активиране на електронната съобщителна услуга, както и за всички повтарящи се или свързани с потреблението такси; 13. за услуги за достъп до интернет и за обществени междуличностни съобщителни услуги. Тази информация се предоставя при поискване и от крайни ПОЛЗВАТЕЛИ, които са микропредприятия, малки предприятия или юридически лица с нестопанска цел, освен ако те изрично са се отказали изцяло или частично от нея.

18.2. Да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и условията на договора, подписан между страните;

18.3. Да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 13.10 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

18.4. Да искат информация и справки по телефона, съгласно т. 13.12 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

18.5. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 13.15 от тези Общи условия;

18.6. Да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея, неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;

18.7. Да прекратят временно ползването на услуги по свое желание за период, не по-малък от 2 месеца след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА;

18.8. Да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ОПЕРАТОРА;

18.9. ПОЛЗВАТЕЛ има право да заяви смяна избрания ценови пакет или тарифен план в рамките на действието на срочен договор, като смяната на стандартен ценови пакет или тарифен план с друг с равна или по-висока месечна абонамента такса (МАТ) от базовата по действащия договор, може да се извърши без заплащане на допълнителна цена и такси през целият период на действие на договора;

18.10. ПОЛЗВАТЕЛ има право да заяви промяна на адреса на ползването на услугата, което се допуска само със съгласието на ОПЕРАТОРА и при условия, че има техническа възможност за ползване на услугата на новия, заявен от ПОЛЗВАТЕЛЯ адрес;

18.11. ПОЛЗВАТЕЛЯТ има право по всяко време на договора да заяви активиране на допълнителен ТВ пакет и допълнителен ТВ Приемник, като за целта между страните се подписва допълнително споразумение/приложение към договора.

18.12. При поискване ПОЛЗВАТЕЛЯ може да получи подробна информация – извлечение на ползваните услуги.

18.13. ПОЛЗВАТЕЛЯТ има право след заплащане на съответната цена на ползваната услугата да получи съответния счетоводен документ удостоверяващ плащането.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ

19. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ са длъжни:

19.1. В предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота/помещението си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

19.2. Да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

19.3. Да не извършват следните действия:

- ПОТРЕБИТЕЛ–физическо лице няма право да преотстъпва, препродава, или предоставя под каквато и да е форма ползването на услугите и/или предоставените от ОПЕРАТОРА крайни устройства, смарт карта и друго оборудване на трети лица, извън кръга на членовете на неговото домакинство. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да ползва услугата само за лично /домашно/ ползване на посочения в договора адрес;

ПОЛЗВАТЕЛ–юридическо лице, няма право да препродава, преотстъпва, или да позволява разпространяване на програмите в места с публичен достъп, или да използва

услугата за търговски цели, като гарантира, че Услугата ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

С подписване на този Договор за ползване на услуги:

ПОЛЗВАТЕЛЯТ декларира, че услугите няма да бъдат ползвани в обществени или публични зони или места с неограничен публичен достъп, включително хотелски лобита, барове, ресторанти, както и други помещения или места, експлоатирани с търговска цел, или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което предполага неограничен обществен достъп, включително входове, предверия, зали в сгради, басейни и спортни площадки и/или други подобни функционални структури, които имат възможност да разпространяват без персонални ограничения телевизионните канали и приложения, включени в услугите, които са му предоставени от ОПЕРАТОРА.

ПОЛЗВАТЕЛЯТ няма право да извършва действия, с които нарушава Закона за авторското право и сродните му права.

ПОЛЗВАТЕЛЯТ няма право да използва предоставената му услуга с цел извличане на търговска печалба за себе си или за трети лица.

ПОЛЗВАТЕЛЯТ няма право да изнася извън територията на Република България предоставеното му оборудване.

19.4. Да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 19.2 и т. 19.3, като контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

19.5. При желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА да уведоми писмено ОПЕРАТОРА 14 /четиринадесет/ дни преди желаната дата, като заплати съответстващата на срока на предизвестие част от месечната абонаментна цена;

19.6. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;

19.7. Да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7август 2002 г., Обн.. ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм.. бр. 115 от 2002 г.. бр. 13 от 11.02.2003 г.) и които отговарят на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите;

19.8. Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;

19.8.1. Да не извършват каквито и да е промени в Мрежата и кабелите по нея.

19.9. Да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане.

19.10. Да заплащат месечните абонаментни цени по т. 21.2 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

19.11. Да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

19.12. Да уведомяват в срок до 7 /седем/ дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 41 от тези Общи условия.

19.13. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ се задължават незабавно да уведомяват ОПЕРАТОРА в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите. В противен случай те остават отговорни за дължимите цени по договора до датата на подаване на такова уведомление.

19.14. ПОЛЗВАТЕЛЯТ е длъжен да изважда охраняващите кабели от контактите на предоставените от ОПЕРАТОРА приемни устройства и ТВ приемника си при валежи с мълнии и токови удари. В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай ОПЕРАТОРА има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен ред. ПОЛЗВАТЕЛЯТ е длъжен да заплати стойността на предоставените му от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с ОПЕРАТОРА не върне предоставеното му оборудване в седемдневен срок. Стойността на предоставените от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване е определена в ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

19.15. ПОЛЗВАТЕЛЯТ е длъжен да не допуска малолетни и непълнолетни лица да имат достъп до програми, чието съдържание е указано, че не е подходящо за съответната възрастова група.

19.16. При прекратяване на договора ПОЛЗВАТЕЛЯТ е длъжен да върне предоставеното му оборудване в пълна комплектност и изправност. За връщането се съставя предавателен протокол.

19.16.1. В случай, че желае да задържи предоставеното му с договора крайно устройство и в случаите на смяна на доставчика със запазване на крайното устройство, ПОЛЗВАТЕЛЯТ заплаща на ОПЕРАТОРА стойността му.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ

20. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ 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.

20. 1. ПОЛЗВАТЕЛЯТ отговаря за виновно причинени вреди на мрежата на ОПЕРАТОРА от нерегламентирани ремонти и/или от включване на крайни устройства, които не са предоставени от ОПЕРАТОРА.

20.2. ПОЛЗВАТЕЛЯТ отговаря и за загубване и кражба на предоставеното му оборудване, както и в случай на повреда, дължаща се на причини, за които ПОЛЗВАТЕЛЯ отговаря.

20.3. ПОЛЗВАТЕЛЯТ отговаря за причинените на ОПЕРАТОРА и на трети лица вреди, в резултат на неразрешено и неправомерно ползване на програмите и на телевизионното съдържание при ползването на услугата.

20.4. ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги, изключва ПОЛЗВАТЕЛЯ от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 19.2, 19.3 и 19.4 незабавно, след констатиране на нарушението.

20.2. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок или при неизпълнение на задълженията му по т.19.2 ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услугите.

РАЗДЕЛ X Цени

Условия на заплащане на услугите.

21. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОЛЗВАТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

21.1. Еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора с ПОЛЗВАТЕЛЯ. Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА посредством един или няколко броя абонатни контакта, като за всеки допълнителен контакт се заплаща допълнително. Цената се заплаща при сключване на договора и не се връща при прекратяването му, независимо от основанието за това;

21.2. Месечна абонаментна цена/такса, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ОПЕРАТОРА и ПОЛЗВАТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена за Основния пакет програми се заплаща в срок до 30 /тридесето/ число на всеки предходен месец; Месечната абонаментна цена за допълнителните програми се заплаща до 30 /тридесето/ число на всеки предходен месец;

21.3. Цените по потребление само за услуги /видео по поръчка - "video on demand"/, се заплащат като стойността се формира на база реално използвания от ПОЛЗВАТЕЛЯ обем.

21.4. Еднократна цена за активиране на допълнителна услуга или абонатен контакт. Цената се заплаща в момента на подписване на допълнителното споразумение/допълнително приложение към договора;

21.5. ОПЕРАТОРЪТ може да намали цените на услугите по време на ПРОМОЦИЯ, след като известява ПОЛЗВАТЕЛЯ по регионална ТВ програма или информационен канал, или в официалната интернет страница www.skattelcom.com или на общодостъпни места във всяка каса на ОПЕРАТОРА за извършената промяна в съответствие с правилата.

21. 6. ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ – пенсионери, лица с увреждания и специални соц. нужди и пр., ползване на услугите на преференциални цени, при определени от ОПЕРАТОРА условия.

22. Цените за предоставените услуги се заплащат:

22.1. В офисите на ОПЕРАТОРА, или по други регламентирани от ОПЕРАТОРА начини, упоменати в интернет страница : www.skattelcom.com, както и на видно място в офисите и търговските си помещения.

22.2. ОПЕРАТОРЪТ, чрез свои упълномощени служители, може да предлага на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ инкасиране на дължимите суми чрез посещение на имотите на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ. Ако плащането е извършено по този начин, се издава съответният документ. Цената на услугата "Инкасиране на дължимите суми" не може да бъде по-ниска от 7,5 % и не

може да бъде по-висока от 12,5 % от актуалната месечна абонаментна такса за приемане на "Пакет телевизионни програми".

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

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

25. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

26. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги, като публикува актуален ценоразпис на услугите си на интернет страница : www.skattelcom.com, както и на видно място в офисите и търговските си помещения.

26.1. При промяна на размера на цените в ценовата листа, новите цени се обявяват/публикуват в 30 /тридесет/ дневен срок преди датата на влизането им в сила, по реда на чл. 230, ал. 6 от ЗЕС . ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всяка своя служба, на територията, на която предоставя услугите си. В 3 /три/ дневен срок преди влизане в сила на новата цена, ОПЕРАТОРЪТ представя цената на дребно на услугата за сведение в КРС.

27. ОПЕРАТОРЪТ може да прекрати договора на ПОЛЗВАТЕЛЯ при просрочени дължими плащания, съгласно т. 29.2 от тези Общи условия.

РАЗДЕЛ XI

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

28. Договорът за услуги между ПОЛЗВАТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се продължава при следните условия:

28.1. При липса на основания за прекратяването му;

28.2. При изрично писмено волеизявление от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ относно условията за продължаване;

28.2.1. При липса на съгласието по т. 28.2. от ОУ, след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Крайният ПОЛЗВАТЕЛ има право да прекрати безсрочния договор по всяко време с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки и допълнителни разходи за това, с изключение на сумите, дължими за услугата през периода на предизвестията.

28.3. При действащ договор за пакетна услуга, сключването на договор за допълнителни услуги или крайно устройство, не удължава първоначалния срок на договора, към който се добавят тези услуги или крайно устройство, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ по т. 3.1. от ОУ изрично не се съгласи с това при сключването на договора за допълнителните услуги или крайното устройство.

29. Договорът за услуги между ПОЛЗВАТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:

29.1. При условията регламентирани в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

29.2. Едностранно, от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по т. 22 от тези Общи условия от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ, в срок до 7 /седем/ дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т. 19.9. от тези Общи условия;

29.3. Едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията му по т. 19.2, т. 19.3 и т. 19.4 от тези Общи условия;

29.4. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

29.5. Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган или при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА;

29.6. ПОЛЗВАТЕЛЯТ може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, като заяви на ОПЕРАТОРА с писмено известие, не по-късно от един месец предварително, желанието си за прекратяване на услугата. ОПЕРАТОРА прекратява предоставянето на Услугата веднага след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие.

29.7. В случаите, когато на ПОЛЗВАТЕЛЯ е предоставено крайно устройство за ползване, в това число Оборудване, предизвестие по т. 29.6 се счита валидно отправено, само ако до последния ден на срока на предизвестие, ПОЛЗВАТЕЛЯТ върне съответното крайно устройство на ОПЕРАТОРА, или ако едновременно с подаване на предизвестие, ПОЛЗВАТЕЛЯТ е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.

29.7.1. В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯ върне предоставеното му крайно устройство и оборудване в неизправно състояние или не бъде върнато, той дължи на ОПЕРАТОРА обезщетение в размер на стойността на това оборудване по ценоразписа на ОПЕРАТОРА.

29.8. В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ прекрати Договора преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок, той заплаща на ОПЕРАТОРА неустойка за оставащия период до изтичане на договорения срок, но не по-малка от цената за потребление за два месеца.

РАЗДЕЛ XII

Обезщетяване на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ при неспазване от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения

30. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.

31. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ реализират правото си да подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации. Адресираните до ОПЕРАТОРА жалби, рекламации и молби се разглеждат и решават в срок от един месец от получаването им. Подателите се информират писмено за решението на ОПЕРАТОРА.

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

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

33. Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОЛЗВАТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията, от друг компетентен регулаторен

орган в това число Комисията за защита на потребителите, както и да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XIV

Изменения и допълнения на Общите условия

34. ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ, на компетентните регулаторни органи или по своя инициатива при въвеждане на нови услуги, при изменение на условията или по други причини.

35. ОПЕРАТОРЪТ следва да публикува променените/новите Общите условия в срок, не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, като Общите условия или измененията им се публикуват от ОПЕРАТОРА на страницата му в интернет и се представят на видно място в търговските им обекти или по друг подходящ начин.

36. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОЛЗВАТЕЛИТЕ си, като ги публикуват на хартиен носител и ги представят на видно място в търговските си обекти, включително във всяка своя служба, на територията на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОЛЗВАТЕЛЯ при сключване на договора и при всяко изменение на условията по него.

37. Тези „нови“ Общи условия се прилагат и за заварените ПОЛЗВАТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да уведоми по реда на чл. 230, ал. 6 от ЗЕС ПОЛЗВАТЕЛИТЕ по заварен договор за тези общи условия, като им даде 30 /тридесет/ дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОЛЗВАТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че не приема „новите“ Общи условия, същите се считат за мълчаливо приети по отношение на този ПОЛЗВАТЕЛ.

РАЗДЕЛ XV

Специални мерки за хора с увреждания

38. ОПЕРАТОРЪТ предприема специални мерки за хора с увреждания, като осигурява наличност и достъпност на свързани крайни устройства, специфично оборудване и специфични услуги, подобряващи равния достъп на хората с увреждания.

38.1. ОПЕРАТОРЪТ осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с увреждания, договори и детайлизирани сметки в подходяща за тях форма.

38.1. ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ – пенсионери, лица с увреждания и специални социални потребности и пр., ползване на услугите на преференциални цени, при определени от ОПЕРАТОРА условия.

РАЗДЕЛ XVI

Приложим закон

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

39.1. При несъответствие на разпоредбите в индивидуален договор с ПОЛЗВАТЕЛ с тези на Общите условия, се прилагат разпоредбите по Договора.

РАЗДЕЛ XVII

Определения

40. По смисъла на тези Общи условия:

40.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

А) природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

Б) откраднати/прекъснати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.;

40.2. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО:** устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация, /телевизионен приемник, радиоприемник, модем, set-top-box, CA модул, вход на колективна абонатна мрежа и т.н./, 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;

40.3. **ПОЛЗВАТЕЛ** е физическо или юридическо лице, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга;

40.4. **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.

40.5. **ОПЕРАТОР** е „СКАТ ТЕЛЕКОМ“ ООД, в качеството му на предприятие, което предоставя или което има право да предоставя обществена електронна съобщителна мрежа или прилежащо съоръжение;

40.6. **МАЛКО ПРЕДПРИЯТИЕ** е предприятие по смисъла на чл. 3, ал. 2 от Закона за малките и средните предприятия, с изключение на случаите по чл. 63, ал. 3.;

40.7. **МИКРОПРЕДПРИЯТИЕ** е предприятие по смисъла на чл. 3, ал. 3 от Закона за малките и средните предприятия, с изключение на случаите по чл. 63, ал. 3.;

40.8. **ЕЛЕКТРОННА СЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА /ЕСМ/** 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;

40.9. **ЕЛЕКТРОННА СЪОБЩИТЕЛНА УСЛУГА** е услуга, обичайно предоставяна по възмезден начин чрез електронни съобщителни мрежи, която включва 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;

40.10. **ПАКЕТ УСЛУГИ** включва две или повече самостоятелни електронни съобщителни услуги предлагани от заедно на обща цена;

40.11. **ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ** са лицата по смисъла на § 1, т. 1 от допълнителната разпоредба на Закона за хората с увреждания;

40.12. **РАЗПРОСТРАНЕНИЕ** на радио и телевизионни програми е предаване или излъчване, независимо от използваната технология, на радио- или телевизионна програма, предназначена за приемане от слушатели или зрители. То включва и обмена (препредаването) на програми между оператори, за да бъдат приети от аудиторията;

40.13. **ИНТЕРНЕТ** е система от взаимосвързани мрежи, ползващи интернет протокол, което им позволява да функционират като самостоятелна виртуална мрежа;

40.14. **АКТИВАЦИЯ** е автоматично /дистанционно/ или на място с участието на техническо лице пускане на една или няколко услуги;

40.15. **ОБОРУДВАНЕ** е всяко крайно устройство, принадлежност към него и всяко друго техническо средство/оборудване предоставено за ползване от СКАТ ТЕЛЕКОМ на ПОЛЗВАТЕЛ или закупени от последния за целите на услугата;

40.16. **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.

РАЗДЕЛ XVII

Получаване на информация за услуги, цени и ценови пакети и поддържане на услуги за наблюдение и контрол на разходите

41. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ могат да получат информация относно: обхвата и основните характеристики на всяка от предлаганите услуги, включително всички минимални нива на качество на услугите, тарифи, цени и ценови пакети за предлаганите услуги, в това число за предлаганите начини на плащане и всички разходи свързани с различните начини на плащане, предлаганите услуги за сервизно обслужване, поддръжка и обслужване на клиенти и данни за връзка със съответните служби, практики, политики и процедури, и промени в действието на услуга, специално предназначена за потребители с увреждания, механизми за решаване на спорове от интернет страница : www.skattelecom.com, както и на видно място в офисите и търговските си помещения.

41.1. В случай, че регулаторен орган задължи ОПЕРАТОРА по чл. 197 от ЗЕС, то последния предлага съответните крайни устройства и услуги, когато са приложими, по начин, който дава възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ / хора със специални социални нужди или с ниски доходи/ да следят и контролират разходите си.

РАЗДЕЛ XIX

Смяна на доставчик

42. ОПЕРАТОРЪТ осигурява на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ на услугата Достъп до интернет възможност за смяна на доставчика, като им предоставя съответната информация преди началото и в хода на процеса на смяна, с цел да се осигури непрекъснатост на услугата за достъп до интернет, освен ако това е технически неосъществимо.

42.1. Когато ОПЕРАТОРЪТ е даряващ доставчик, той продължава да предоставя своите услуги за достъп до интернет при същите условия, докато приемащият доставчик активира своите услуги за достъп до интернет. Прекъсването на услугата по време на процеса на смяна на доставчика не надвишава един работен ден.

РАЗДЕЛ XX

Сигурност на електронните съобщителни мрежи и услуги и защита на данните

43. ОПЕРАТОРТ предприема подходящи и пропорционални технически и организационни мерки за управление на риска за сигурността на мрежите и услугите, осигуряващи ниво на сигурност, съответстващо на оценения риск.

43.1. ОПЕРАТОРЪТ информира безплатно ПОЛЗВАТЕЛИТЕ, които могат да бъдат засегнати от конкретна и значителна заплаха от инцидент, свързан със сигурността на МРЕЖАТА или услуги, за всички възможни защитни или корективни мерки, които ПОЛЗВАТЕЛИТЕ могат да предприемат, за да защитят сигурността на своите съобщения.

44. ОПЕРАТОРЪТ може да обработват данни на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ, когато те са непосредствено предназначени за предоставяне на електронните съобщителни услуги. Данните на крайните ПОЛЗВАТЕЛИ включват: трафични данни-данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на крайните ползватели - страна по договор по чл. 227 от ЗЕС, както и за доказване на тяхната достоверност, данни, необходими за изготвяне на документите по чл. 260, ал. 1 и чл. 260а, ал. 1 от ЗЕС, както и за доказване на тяхната достоверност, включващи следните данни: данни за крайния ползвател - страна по договор по чл. 227 от ЗЕС: за физически лица-трите имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица-личен номер; за юридически лица и физически лица-еднолични търговци-наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код; вид на използваните електронни съобщителни услуги; общ брой мерни единици, начислени за съответния период на изготвяне на сметката при периодична сметка; стойност на ползваните услуги за съответния период; информация, свързана с избрания начин на плащане и извършените и дължимите плащания; информация за промени в ползването на услугата-ограничение за ползване, отпадане на ограничение; данни за местоположението-данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи за определяне географското местоположение на крайното устройство на потребителя.

44.1. За целите на идентификация на крайния ПОЛЗВАТЕЛ и/или на неговия представител (пълномощник или законен представител), за осигуряване на точността на данните за крайния ползвател/неговия представител, включително данните по чл. 248, ал. 2, т. 2 от ЗЕС, както и за предотвратяване на злоупотреби, ОПЕРАТОРЪТ може да изиска от крайния ПОЛЗВАТЕЛ или от неговия представител да представи личен документ, в това число да запишат и съхранят данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ; да извърши проверка на данните по чл. 248, ал. 2, т. 2, буква „а" от ЗЕС на крайния ПОЛЗВАТЕЛ или на неговия представител, на снимката от представения личен документ, както и на личните данни, чрез справка в информационните фондове за българските лични документи, с изключение на пръстовете отпечатащи, и в единния регистър за чужденците; достъп до справката се осъществява единствено от лица, изрично определени от предприятието.

45. ОПЕРАТОРЪТ не може да разкрива и разпространява съобщенията и свързаните с тях трафични данни, данни за местоположението, както и данните, необходими за

идентифициране на крайния ПОЛЗВАТЕЛ, които са му станали известни при предоставяне на електронни съобщителни мрежи и/или услуги, освен в строго предвидените от Закона случаи.

46. ОПЕРАТОРЪТ съхранява за срок от 6 месеца данни, създадени или обработени в процеса на тяхната дейност, които са необходими за: 1. проследяване и идентифициране на източника на връзката; 2. идентифициране на направлението на връзката; 3. идентифициране на датата, часа и продължителността на връзката; 4. идентифициране на типа на връзката; 5. идентифициране на крайното устройство на потребителя или на това, което се представя за негово крайно устройство. Тези данни се обработват и съхраняват в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни и се съхраняват за нуждите на Националната сигурност на разкриването и разследването на тежки престъпления от Наказателния кодекс.

Допълнителни условия

47. В договора страните се идентифицират, както следва:

47.1 ОПЕРАТОР - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето, представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер, банкова сметка, телефонен номер, както и електронен адрес и интернет страница;

47.2. ПОЛЗВАТЕЛ:

а) с име и ЕГН /личен номер за чуждестранни лица/ по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

б) с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

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

49. 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.

50. В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ 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.

РАЗДЕЛ XXI

Общи положения

51. С приемане на настоящите Общи условия ПОЛЗВАТЕЛЯТ се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). С приемане на тези Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран, че ОПЕРАТОРА може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на описаните Услуги, например за целите на събиране на дължимите от ПОЛЗВАТЕЛЯТ суми към ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да

обработка, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност. С подписване на договора за предоставяне на услугата ПОЛЗВАТЕЛЯТ предоставя личните си данни доброволно и дава съгласие да бъдат обработвани, за да бъдат реализирани правата и задълженията му по договора, ОПЕРАТОРА да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на ОПЕРАТОРА, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на ПОЛЗВАТЕЛЯ, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на ОПЕРАТОРА, включително с цел събиране на неизплатени задължения по договора. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугите въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

52. При възникване на спорове страните полагат всички възможни усилия за доброволното им уреждане на основа на съвместно сътрудничество и взаимно разбирателство. Когато това се окаже невъзможно, всяка една от страните може да отнесе спора за решаване от компетентния български съд.

53. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Заявлението/Договор за ползване на Услугите, констативен протокол за предоставяне на Услугите, заявки за предоставяне на допълнителни услуги (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугите, като при няколко документа от един и същ вид предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

54. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или e-mail . В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали

РАЗДЕЛ XXII

Допълнителни условия за предоставяне на високоскоростен интернет достъп в съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент

Гарантиране на достъп до отворен интернет:

1.1 ОПЕРАТОРЪТ третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

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

1.3 Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства и други.

1.4 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 потребителя допълнителни услуги. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя.

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

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

1.7 ОПЕРАТОРЪТ няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число - да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

1.8 Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на описаните цели. Това обработване се извършва в съответствие с Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и с Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета..

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

1.10 При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от ОПЕРАТОРА обстоятелства.“ Гаранции за потребителите при несъответствие с договорените показатели на високоскоростен интернет достъп ПОТРЕБИТЕЛЯТ/ПОЛЗВАТЕЛЯТ има право да прекрати договора без да дължи неустойки с писмено предизвестие в случай на значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и договорените показатели за скорост на интернет услугата, установено с одобрен от Комисия за

регулиране на съобщенията механизъм за наблюдение, като несъответствието трябва да е предизвикано от ОПЕРАТОРА. Прекратяване на договора при отбелязано непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие с договорените показатели

3.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ/ПОЛЗВАТЕЛЯТ може да прекрати договора като изпрати писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, в което посочи в какво се състои неизпълнението и даде подходящ срок за отстраняването му. В случай, че след получаване на подобно изрично писмено предизвестие, ОПЕРАТОРЪТ не е изпълнил задължението си в рамките на този подходящ срок, договорът ще бъде прекратен от датата, следваща последния ден от дадения от ПОТРЕБИТЕЛЯТ/ПОЛЗВАТЕЛЯТ срок за изпълнение.