

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на "СКАТ ТВ" ООД, далекосъобщителен оператор с индивидуална лицензия № 116 А - 03102/ 26.05.2005 г. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена фиксирана далекосъобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга на територията на Република България.

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между "СКАТ ТВ" ООД със седалище и адрес на управление: гр. Бургас, ж.к. "Зорница" до бл. 39, с единен идентификационен код 102663917, с адрес за кореспонденция: гр. Бургас, ж.к. "Зорница" до бл. 39, наричан по-долу "ОПЕРАТОР", и неговите крайни потребители, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги по индивидуална лицензия № 116 А -03102/ 26.05.2005 г., издадена на ОПЕРАТОРА за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена фиксирана далекосъобщителна мрежа, наричана по-нататък "МРЕЖАТА", и за предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга чрез нея на територията на Република България.
2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях.
3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:
 - 4.1. фиксирана гласова телефонна услуга, при която ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава възможност да осъществява входящи и изходящи телефонни повиквания. За ползване на услугата Операторът предоставя на Потребителя за ползване един или повече телефонни номера от номерационния план на Оператора;
 - 4.1.1 с ЕМТА устояства / кабелен модем, сертифициран по стандарт DOCSIS с вграден телефонен адаптер/;
 - 4.2. безплатни услуги за осъществяване на спешни повиквания към службите на "Бърза помощ", "Полиция" и "Пожарна";
 5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя услугите по т. 4 със собствени средства, той сключва договори със съответните фирми - доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира за качеството на предоставяните услуги.
 6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства по пазарни цени, като за всички продадени устройства ОПЕРАТОРЪТ гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване.
 - 6.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица.
 - 6.2. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез допълнителен договор за наем.
 7. При предоставянето на услугата ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да осигурява качество на обслужване, определено от следните стойности на показателите:
 - 7.1. време за отстраняване на повреди –от 4 часа до 10 календарни дни;
 - 7.2. време за установяване на връзка –до 10секунди;
 - 7.3. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор -до 10 секунди;

7.4. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги -до 12 секунди.

8. Откриване на телефонен пост:

8.1. Лице, което желае на негово име да бъде открит телефонен пост, подава заявка за откриване на телефонен пост по образец, който може да получи в централния офис на СКАТ ТВ в гр. Бургас, жк. "Зорница" до бл. 39, на интернет адрес www.tvskat.net или на телефон 056/865555.

8.2. ОПЕРАТОРЪТ открива нов телефонен пост за включване в далекосъобщителната му мрежа или прехвърля съществуващ такъв и активира услугата не по-късно от 20 календарни дни, считано от датата на подаване на заявка от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

9. При активиране на услугата се съставя протокол, който съдържа данни за телефонния пост, за крайното устройство, за потребителя, както и дата на активиране на услугата. Протоколът се подписва от ПОТРЕБИТЕЛЯ и от представител на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ III

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

10. Договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

11. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция на ОПЕРАТОРА и други.

12. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

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

12.2. 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.

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

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

13. ОПЕРАТОРЪТ има право:

13.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА далекосъобщителните услуги по РАЗДЕЛ II от тези Общи условия;

13.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си съответните суми за предоставените от него услуги в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия;

13.3. да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно т. 6 от тези Общи условия;

13.4. да спре с 30 дневно предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на цените по т. 23.2 и 23.3 в срок до 30 дни след изтичане на срока за плащане, както и при нарушаване на задълженията от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 20.2 и т. 20.3 на тези Общи условия;

13.5. да получава обезщетенията, предвидени в раздел IX на тези Общи условия;

13.6. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;

13.7. в предварително писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до помещения в имота му с цел изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

13.8. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже сключването на договор за услуги, свързване към мрежата или възстановяване на спрян достъп на ПОТРЕБИТЕЛ до мрежата, когато лицето, което е поискало това:

13.8.1. не предоставя изисканите от ОПЕРАТОРА документи за сключване на договор за услуги;

13.8.2. има просрочени задължения към ОПЕРАТОРА;

13.8.3. е установено от ОПЕРАТОРА, че лицето е използвало или е допуснало да бъдат използвани далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели за предоставяне на далекосъобщителни услуги от ОПЕРАТОРА.

13.8.4. е установено от ОПЕРАТОРА, че лицето е получило или е направило опит да получи от ОПЕРАТОРА далекосъобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства.

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

14. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

14.1 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 обслужване, 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.

14.2. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата;

14.3. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

14.4. да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга;

14.5. предварително да уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

14.6. да спазва срока за откриване на нов телефонен пост или прехвърляне на съществуващ такъв и активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 8 от тези Общи условия;

14.7. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на уеб страницата на "СКАТ ТВ" ООД www.tvskat.net и по телевизионна програма "СКАТ" 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 5 дни преди ефективното ѝ прекъсване;

14.8. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на уеб страницата на "СКАТ ТВ" ООД www.tvskat.net и по телевизионна програма "СКАТ" във възможно най-кратък срок за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

14.9. да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ при писмено искане разпечатка от тези сметки;

14.10. да предоставя безплатно по писмено искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице детайлизирана справка, включваща проведените разговори за определен период от време, направленията, приложимите за периода тарифи за всяко направление и общата дължима сума за проведените разговори;

14.11. да вписва безплатно името/фирмата/, адресът и номерът на телефонния пост на ПОТРЕБИТЕЛЯ в издавания от него указател;

14.12. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

14.13. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

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

14.15. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и да привежда МРЕЖАТА в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

14.16. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срока по т.7.1. срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА посредством упълномощените за това лица;

14.17. да осигурява безплатен достъп до услугите за спешни повиквания по т. 4.2 до прекратяване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ по реда на тези Общи условия;

14.18. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 19.12 от тези Общи условия;

14.19. ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ следните услуги съгласно Наредба №20 от 21.07.2006 г. за условията и реда за предоставяне и ползване на функциите на мрежата “идентификация на линията на викация” и “идентификация на свързаната линия”:

14.19.1. представяне на идентификация на линията на викация /CLIP/;

14.19.2. блокиране на идентификацията на линията на викация /CLIR/;

14.19.3. пренасочване на повикването /Call forward/.

14.20. ОПЕРАТОРЪТ задължително и безплатно поддържа за всички ПОТРЕБИТЕЛИ активна услуга CLIP.

14.20.1. ОПЕРАТОРЪТ осигурява CLIP по време на позвъняването и го запазва непроменен по време на разговора.

14.22. ОПЕРАТОРЪТ осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всички повиквания чрез избиране на код или заявка за активиране.

14.22.1. ОПЕРАТОРЪТ осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всяко отделно повикване чрез избиране на код.

14.22.2. ОПЕРАТОРЪТ обявява код за активиране и деактивиране на CLIR, който се набира непосредствено преди абонатния номер или префикса пред националния значим номер или кода за избор на оператор за всяко повикване.

14.22.3. Редът за активиране и деактивиране на CLIR по т. 14.22.2 се прилага и при ползване на услугата “избор на оператор на абонаментна основа”

14.23. ОПЕРАТОРЪТ осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност да активират по достъпен начин услугата Call forward чрез избиране на код.

14.23.1. ОПЕРАТОРЪТ обявява кодове за активиране и деактивиране на пренасочване на повикването в офисите си и на интернет адрес www.tvskat.net .

14.24. В случай на промяна на номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ /по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от ОПЕРАТОРА/ ОПЕРАТОРЪТ запазва заявените от ПОТРЕБИТЕЛЯ настройки, освен ако той не е заявил друго.

14.25. При изрично писмено искане от абонат, който получава обезпокоителни повиквания, ОПЕРАТОРЪТ се задължава да предприеме действия за прекратяване на тези повиквания.

14.26. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:

14.26.1. за конкретните начини за активиране и деактивиране на предоставяните услуги по т. 14.19.1, 14.19.2, 14.19.3;

14.26.2. за специфичните технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да ползват предоставяните услуги по т. 14.19.1, 14.19.2, 14.19.3.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

15. При забава за активирането на услугите по т. 8 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 5% от еднократната цена за свързване. 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.

16. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 5 дни през един календарен месец, като не е необходимо тези дни да са последователни, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода през който е ползвал услугите. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 14.14 от тези Общи условия.

17. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 14.7 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 5% 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.

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

РАЗДЕЛ VII

Права на потребителите

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

19.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;

19.2. да получават услугите по РАЗДЕЛ II с параметри и качество, съгласно тези Общи условия и договорът, подписан между страните;

19.3. да получават информация и справки относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА, по телефона съгласно т. 14.13 от тези Общи условия;

19.4. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 14.14 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

19.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 33 от тези Общи условия;

19.6. 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;

19.7. при изготвяне и публикуване на телефонен указател от "СКАТ ТВ" ООД в печатна и/или електронна форма потребителите имат следните права *съгласно чл.205, ал.3 от Закона за Далекосъобщенията и Наредба №19 от 21.07.2006 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели и предоставяне на телефонни справочни услуги*:

19.7.1. безплатно да бъдат включени в указателя със свето име/фирма/, адрес и телефонен номер;

19.7.2. да поискат в телефонния указател да бъдат включени и допълнителни данни за тях;

19.7.3. да откажат името, адресът и номерът на телефонния им пост да бъдат включени в издавания от ОПЕРАТОРА указател, без да са длъжни да заплащат за това;

19.7.4. безплатно да поискат в указателя да бъдат вписани и други лица, ползващи телефонния пост;

19.7.5. да поискат заличаването изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни по т. 19.7.1 и т. 19.7.2 от Общите условия. Данните се заличават или изменят при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Заличаването или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок от 10 дни, считано от получаването на искането за това.

19.7.6 да поискат в телефонния указател да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатната линия, в случай че те са дали предварително писмено съгласие за това.

19.7.7. да поиска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално е отказал, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане.

19.7.8. Волеизлиянията на потребителите, свързани с правата им по т. 19.7.1 – т. 19.7.7 от Общите условия, се извършват в писменна форма.

19.7.9. да изразят писмено съгласие данните им, публикувани в телефонния указател, изготвян от Обществените оператори, предоставящи универсална дългосъобщителна услуга, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания. В телефонния указател по желание на абоната може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания с цел директен маркетинг, както и характерът на съобщенията и начинът на предаването им.

19.8. да поискат преместване на телефонния пост на друг адрес и запазване на предоставения им номер, при наличие на техническа възможност;

19.9. да бъдат информирани при планирани прекъсвания и при очаквано влошаване на качеството на предоставяната услуга съгласно т. 14.7 от Общите условия;

19.10. да поискат с писмено заявление до ОПЕРАТОРА да бъдат проследени обезпокоителни и злоумишлени повиквания към абонатния им пост;

19.11. да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването;

19.12. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 дневно предизвестие до ОПЕРАТОРА;

19.13. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от 6 месеца след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА;

19.14. да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

20.1. в предварително писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до свои помещения с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

20.2. да не извършват промени в МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и крайните устройства;

20.3. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 20.2. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

20.4. при желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА да уведомяват писмено ОПЕРАТОРА 30 дни преди желаната дата, като заплатят съответстващата на срока на предизвестията част от месечната абонаментна цена;

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

20.6. да използват само крайни устройства, с оценено съответствие съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.);

- 20.7. да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;
- 20.8. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;
- 20.9. да заплащат цените по т. 23.2 и т. 23.3 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;
- 20.10. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;
- 20.11. да уведомяват в срок до 30 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 52.2 от тези Общи условия;
- 20.12. да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата част на мрежата, както и предоставеното от ОПЕРАТОРА оборудване.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

21. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.
- 21.1. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок или при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 20.1 ОПЕРАТОРА спира предоставянето на услуги с 30 дnevно предизвестие. През време на прекъсването на предоставянето на услугата ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да продължи да ползва безплатно услугите за спешни повиквания.
22. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение, за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите.

РАЗДЕЛ X

Цени, отчитане и заплащане на услугите.

23. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:
- 23.1. еднократна цена за свързване - цената за откриване на телефонен пост. Заплаща се в момента на сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му;
- 23.1.1. еднократна цена за прехвърляне на съществуващ телефонен пост. Заплаща се в момента на прехвърлянето.
- 23.2. месечна абонаментна цена - осигурява достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се предплаща в срок до 15 число на всеки месец, предхождащ този на ползването им .
- 23.2.1. Месечната абонаментна цена за първия месец се определя пропорционално в съответствие с броя на дните на ползване на услугата до издаването на месечната фактура се заплаща до края на месеца на първоначалното предоставяне.
- 23.2.2. В индивидуалния договор за предоставяне на услугата може да се предвиди еднократно или многократно авансово плащане на месечната абонаментна цена от абоната за период до един месец. В този случай срокът за извършване на авансовото плащане се определя в индивидуалния договор.
- 23.3. Цена на ползваните услуги - включва стойността на всички изходящи повиквания за период от един календарен месец. Цената на ползваните услуги се заплаща в срок до 15 число през месеца, следващ този на ползването им или се предплаща в зависимост от тарифния план ;

24. До 10 число на месеца, следващ отчетния период, ОПЕРАТОРЪТ съставя и публикува на своята уеб страница www.tvskat.net месечните сметки на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, включващи дължимите суми за месечен абонамент и за ползваната през отчетния период услуга с посочване на датата за плащане на сметката. Информацията относно дължимите от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми може да бъде получена също във всеки един от офисите на ОПЕРАТОРА или на телефон 056/865555.

24.1. Незапознаването със сметките за дължими суми не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от плащане в определения срок.

25. Цените за предоставените услуги се заплащат във всеки един от офисите на ОПЕРАТОРА, посочени на интернет адрес www.tvskat.net.

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

27. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени.

28. Потреблението на телефонни услуги се отчита съгласно ценовата листа на Оператора. Тарифирането на проведените от ПОТРЕБИТЕЛЯ разговори се извършва на базата на продължителността им. За продължителност на разговор се определя периода между получаването на сигнал за установяване на връзка, получен от повикващата страна (Б-ПОТРЕБИТЕЛ) и получаването на сигнал за разпадане на връзката. Разпадане на връзката може да бъде предизвикано както от А-ПОТРЕБИТЕЛ, така и от Б-ПОТРЕБИТЕЛ, като самото разпадане се счита осъществено към момента на първо прекъсване, независимо дали е предизвикано от А-ПОТРЕБИТЕЛ или Б-ПОТРЕБИТЕЛ.

28.1. Селищните, междуселищните, международните телефонни разговори и разговорите към мобилни оператори се отчитат в секунди.

28.2. Минималното първоначално отчитане на селищните, междуселищните, международните телефонни разговори и разговорите към мобилни оператори е 30 секунди, след което те се отчитат на всяка секунда.

29. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за далекосъобщенията и актовете за прилагането му.

30. ОПЕРАТОРЪТ публикува 7 дни преди датата на влизането им в сила, цените за предоставяне на услугите и безплатно предоставя тази информация на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във всички свои офиси на територията, на която предоставя услугите си. ОПЕРАТОРЪТ предоставя своевременно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ информация за всяка промяна на размера на цените за предоставяните от него услуги в своята страница в Интернет www.tvskat.net и на други общодостъпни места, включително във всеки свой офис на територията, на която предоставя услугите си.

30.1. В този случай, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заяви прекратяване на ползването на услугата в срок до влизане в сила на промените.

30.2. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпратил в горепосочения срок изрично уведомление на ОПЕРАТОРА, че прекратява договора поради промените в цените на предлаганите услуги, то публикуваните промени в ценовата листа влизат в сила автоматично след изтичането на този срок, и се считат за приети от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

31. ОПЕРАТОРЪТ изпраща 30 дневно предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на договора при просрочени дължими плащания, съгласно т. 36.3 от тези Общи условия.

РАЗДЕЛ XI

Разглеждане на жалби, молби и предложения

32. ОПЕРАТОРЪТ приема писмени жалби, молби и предложения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в своите центрове за обслужване в населеното място, където се намира телефонният пост на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

33. ОПЕРАТОРЪТ разглежда подадените жалби, молби и предложения и взема становище по тях в срок от 30 /тридесет/ дни от датата на получаването им.

34. ОПЕРАТОРЪТ води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и на предоставените отговори по тях за срок от 12 месеца при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

35. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да адресират жалби и до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея, както и за неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ XII

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

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

36.1. в срока, регламентиран в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

36.2. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 дневно предизвестие и след заплащане на всички дължими суми.

36.3. едностранно с 30 дневно предизвестие от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по т. 23.2 и т. 23.3 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 30 дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т. 20.1.

36.4. едностранно, с 30 дневно предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т.20.2 и т. 20.3 от тези Общи условия;

36.5. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

36.6. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

36.7. незабавно при прекратяване или отнемане на лицензията на ОПЕРАТОРА.

37. При изтичане на срока, за който е сключен, договорът се счита за автоматично продължен за същият срок, освен в случай, че някоя от страните предварително (15 дни преди изтичането на срока) в писмена форма уведоми другата страна, че не желае продължаването на договора. Правилото за автоматично продължаване на срока на действие на договора се прилага без ограничения във времето.

РАЗДЕЛ XIII

Защита на личните данни

38. Информацията, която се отнася до потребителите и се съдържа в базата данни на ОПЕРАТОРА не може да се предоставя на трети лица, освен със съгласието на потребителя или при законосъобразно искане от съответните компетентни органи.

39. За предоставянето на далекосъобщителни услуги ОПЕРАТОРЪТ може да събира, обработва, използва и съхранява лични данни и данни за повикванията, включващи:

39.1. номер на повикващата и повикваната страна;

39.2. начало, продължителност и край на разговора;

39.3. вид на далекосъобщителната услуга, използвана от потребителя;

39.4. други служебни данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, както и за целите на тарифирането;

39.5. данни, необходими за формиране на цените на повикванията, като вид на връзката или зони - часови и териториални.

39.6. данни, необходими за разплащане при предоставяне на телефонната услуга и при формиране на потребителските сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, а именно:

39.6.1. данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ - за физически лица - име, ЕГН, постоянен адрес и данни от документа за самоличност, включващи номер на документа, дата и място на издаването му; за юридически лица- име/фирма, седалище и адрес на управление, единен идентификационен код, удостоверение за актуално състояние, име и адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

39.6.2. вид на използваните съоръжения или далекосъобщителна услуга.

- 39.6.3. общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответния период на изготвяне на сметката.
- 39.6.4. обем пренесени данни;
- 39.6.5. дължимата цена за ползваната услуга за съответния период;
- 39.6.6. информация, свързана с изборния от ПОТРЕБИТЕЛЯ начин на плащане, както и данни за извършените и дължимите плащания;
- 39.6.7. информация за промени в ползването на услугата - ограничение за ползване, възстановяване след ограничение.
40. ОПЕРАТОРЪТ има право да използва личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ единствено и само във връзка с предоставянето на услугите по договора и в съответствие със законодателството на Република България.

РАЗДЕЛ XIV

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

41. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.
42. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 41 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.
43. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XV

Решаване на спорове

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

РАЗДЕЛ XVI

Изменения и допълнения на Общите условия

45. ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията.
46. ОПЕРАТОРЪТ публикува в един централен всекидневник съобщение за съгласуването на Общите условия, както и за мястото, където съгласуваният текст е поместен, в 7-дневен срок след получаването на уведомлението за съгласуването им.
47. ОПЕРАТОРЪТ предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копия от Общите условия във всеки свой офис.
48. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие.
49. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези общи условия, като им даде 30 дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок

ПОТРЕБИТЕЛ по заверен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

РАЗДЕЛ XVII

Приложим закон

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

РАЗДЕЛ XVIII

Определения

51. По смисъла на тези Общи условия:

51.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

а) извънредни обстоятелства - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

б) причини, независещи от ОПЕРАТОРА - откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

51.2. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО**: устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

51.3. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО С ОЦЕНЕНО СЪОТВЕТСТВИЕ**: крайно устройство с оценено съответствие, съгласно Наредба за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка да съответствие "С0" и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръжението документи - тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.

51.4. **ОБЕЗПОКОИТЕЛНИ ПОВИКВАНИЯ**: повиквания, съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.

51.5. **ЗЛОУМИШЛЕНИ ПОВИКВАНИЯ**: повиквания, съдържащи неверни или заблуждаващи данни за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

РАЗДЕЛ XIX

Допълнителни условия

52. В договора страните се идентифицират както следва:

52.1. **ОПЕРАТОР** - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, единен идентификационен код и банкова сметка;

52.2. **ПОТРЕБИТЕЛ**:

а) физическо лице - с име и ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, единен идентификационен код и лицето, което го представлява.

б) *юридическо лице* - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, единен идентификационен код и лицето, което го представлява.

53. 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.

53.1.Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс.

53.2. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

[ИНТЕРФЕЙСИ ЗА СВЪРЗВАНЕ НА КРАЙНИТЕ ДАЛЕКОСЪБЩИТЕЛНИ УСТРОЙСТВА КЪМ МРЕЖАТА](#)