

## Общи условия

на ТЕЛЕКАБЕЛ АД за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

### 1. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящите общи условия уреждат взаимоотношенията между „ТЕЛЕКАБЕЛ“ АД, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 822120615, със седалище и адрес на управление: гр. Пазарджик, ул. „Царица Йоанна“ № 29, телефон за контакт 034919222, email: [office@tcnbg.com](mailto:office@tcnbg.com), наричано по-долу ТЕЛЕКАБЕЛ, и потребителите на услуги, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛ, по повод условията и реда за осъществяване на електронни съобщения чрез обществената електронна съобщителна мрежа на ТЕЛЕКАБЕЛ (МРЕЖАТА).

1.1. Общите условия са задължителни за ТЕЛЕКАБЕЛ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на услугите могат да бъдат физически или юридически лица.

1.2. Общите условия влизат в сила 30 дни след публикуването им на страницата на ТЕЛЕКАБЕЛ в интернет ([www.telekabel.bg](http://www.telekabel.bg)) и представянето им на видно място в търговските обекти на ТЕЛЕКАБЕЛ.

1.3. Приемането на Общите условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях, като ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изразяват съгласие с клаузите им, подписвайки самите Общи условия. Едновременно с това ТЕЛЕКАБЕЛ има задължение да предаде на потребителя подписан от него екземпляр на Общите условия.”

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

1.5. ТЕЛЕКАБЕЛ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ и по своя инициатива – при въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.

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

1.7. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ при изменение на Общите условия по инициатива на ТЕЛЕКАБЕЛ има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането им в сила. Разпоредбата на предходното изречение не се

прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от абоната.

## 2. УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ТЕЛЕКАБЕЛ ЧРЕЗ МРЕЖАТА.

ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, като самостоятелни услуги или в пакет от услуги, както следва:

2.1. Разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), като основен или допълнителен пакет програми, предоставяни в не кодиран или кодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства (при спазване на изискванията за качество съгласно БДС EN50083-1, БДС EN 50083-7, БДС EN 50083-8, БДС 17224 и БДС 17265). Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление.

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

2.3. Обществената телефонна услуга между фиксирани крайни точки на МРЕЖАТА съгласно Разрешение № 01735 от 11.08.2011 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера (Разрешение). ТЕЛЕКАБЕЛ е длъжен да осигурява качество на услугата като: фактор за оценка на пренос на глас (R фактор) не по-малък от 70 и еднопосочното закъснение не по-голямо от 150 ms. ТЕЛЕКАБЕЛ осигурява безплатен достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора.

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

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

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

2.7. ТЕЛЕКАБЕЛ активира услугите в срок до 30 (тридесет) календарни дни от датата на сключване на договора.

## 3. КРАЙНИ УСТРОЙСТВА.

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

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

3.2 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми

или физически лица и с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите.

3.3 ТЕЛЕКАБЕЛ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване под наем срещу заплащане на сума или парична гаранция, чийто размер е установен в договора или в допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.

3.4 Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на ТЕЛЕКАБЕЛ.

#### 4. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ.

ТЕЛЕКАБЕЛ предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си срочни договори с продължителност до 24 месеца и безсрочни договори при следните условия:

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

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

4.3 В случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дневен срок преди изтичане на определения в договор за услуги срок, че желае да прекрати договора за услуги, договърът се прекратява с изтичането на срока..

4.4 В договора за предоставяне на услуги се посочват идентификационни данни на ТЕЛЕКАБЕЛ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще предлагат на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, цени, неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за ползване на услугите, адрес за кореспонденция и получаване на фактури и др.

4.5 Договорът и/или допълнителното споразумение между ТЕЛЕКАБЕЛ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се смята за сключен от датата на подписването му. Отчитането на сметките започва да тече от датата на инсталиране и/или активиране на услугите. Инсталирането и/или активирането на услугите се удостоверява с подписване на констативен протокол между ТЕЛЕКАБЕЛ и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.6. С подписване на договор за предоставени услуги по т.2.1. от настоящите Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ потвърждава, че е запознат и приема условията за предоставяне на канали със съдържание, неподходящо за деца, както и с обстоятелството, че е налице техническа възможност за ограничаване на достъпа или криптиране на тези канали с код за родителски контрол.

#### 5. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА СРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ.

Срочен договор може да бъде прекратен:

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

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

5.3 Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30/тридесет/ дневно предизвестие, като върне

предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване и заплати неустойка от три месечни такси, равни на месечните абонаменти на ползваните услуги по тяхната базова цена без отстъпка. Връщането на предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемно-предавателен протокол.

5.4 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при наличие на форсмажорно събитие; при акт на компетентен орган; или при прекратяване/отнемане на Разрешението на ТЕЛЕКАБЕЛ (само относно услугата по т.2.3.);

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

## 6. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА БЕЗСРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ.

Безсрочен договор може да бъде прекратен:

6.1 Едностранно от ТЕЛЕКАБЕЛ или ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено до другата страна. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване (крайни устройства) в работещ вид в 30 дневен срок.

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

## 7. ЦЕНИ И ТАКСИ

ТЕЛЕКАБЕЛ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните услуги, както следва:

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

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

7.3 за всяко оборудване, предоставено от ТЕЛЕКАБЕЛ, се дължи наем и /или депозит в размери, определени в действащата ценова листа на ТЕЛЕКАБЕЛ.

## 8. ЦЕНОВА ЛИСТА.

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

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

8.2 ТЕЛЕКАБЕЛ определя и променя едностранно цените за предоставените услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

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

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

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

## 9. ЗАПЛАЩАНЕ НА ПРЕДОСТАВЕНИТЕ УСЛУГИ.

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

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

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

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

## 10. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

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

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

## 11. ТЕЛЕКАБЕЛ ИМА ПРАВО:

11.1 Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронните съобщителни

услуги

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

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

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

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

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

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

11.8 да откаже достъп до мрежата на ПОТРЕБИТЕЛ, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор;

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

11.10 При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ТЕЛЕКАБЕЛ има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на потребителите, без да носи отговорност спрямо тях;

11.11 ТЕЛЕКАБЕЛ има право да състави указател, в който да вписва безплатно данните относно имената, адресите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, заявени при регистрацията, както и предоставените номера на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя;

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

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

11.14 ТЕЛЕКАБЕЛ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.

11.15 ТЕЛЕКАБЕЛ не носи отговорност за качеството на УСЛУГАТА, когато причината не е в МРЕЖАТА

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

11.17 ТЕЛЕКАБЕЛ не носи отговорност в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи (действия, познати като „cracking” или „hacking”), случаите на разкриването на паролата и на други лични данни от неоправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото законодателство случаи;

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

11.19 ТЕЛЕКАБЕЛ не носи отговорност, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпълнил задълженията си, независимо дали са последвали или не вреди за ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или за трети лица.

11.20 ТЕЛЕКАБЕЛ си запазва правото да измерва и управлява трафика на данни в мрежата с цел постигане на по-надеждни и качествени услуги за потребителите.

11.21. ТЕЛЕКАБЕЛ има право да предприеме всички законни действия, при заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на мрежата;

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

## 12. ТЕЛЕКАБЕЛ Е ДЛЪЖЕН:

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

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

12.3 да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на прозрачност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане;

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

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

12.6 да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и

тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ТЕЛЕКАБЕЛ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

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

12.8 да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ при нормални условия на работа в срок от 72 (седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или установяването и от страна на ТЕЛЕКАБЕЛ;

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

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

12.11 да предоставя на оповестен телефон и на интернет страницата ([www.telekabel.bg](http://www.telekabel.bg)) на ТЕЛЕКАБЕЛ информация и справки за условията и реда за ползване на предоставените услуги и техните цени;

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

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

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

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

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

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

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

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

12.20 При забава на инсталиране и/или активирането на услугите съгласно настоящите Общи условия, която е по вина на ТЕЛЕКАБЕЛ, ТЕЛЕКАБЕЛ приспада съответната на периода на закъснението дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена



за следващия месец. При техническа невъзможност да се предостави услугата, внесените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми подлежат на възстановяване. Задължението на ТЕЛЕКАБЕЛ отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението, в което ще се инсталира и ползва услугата.

12.21 За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от ТЕЛЕКАБЕЛ, след подаване на искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на адресите и/или телефоните, определени от ТЕЛЕКАБЕЛ за това.

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

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

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

12а. Задължения относно достъп до отворен интернет.

12а.1. Телекабел третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

12а.2. Дейността на Телекабел 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.

12а.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, архитектурни и географски особености, дължината на линията до крайния клиент и други.

12а.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. Телекабел не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

12а.5. Телекабел 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 Телекабел извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.

12а.6. Телекабел 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, Телекабел 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.

12a.7. Телекабел 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.

12a.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.

12a.9. Телекабел 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 абонатите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет.

12a.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. Телекабел АД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от Телекабел АД обстоятелства.

### 13. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ИМАТ СЛЕДНИТЕ ПРАВА:

13.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ТЕЛЕКАБЕЛ;

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

13.3 да уведомяват ТЕЛЕКАБЕЛ за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);

13.4 да искат информация по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ТЕЛЕКАБЕЛ;

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

Общи условия;

13.6 да прекратят договора си за УСЛУГАТА в рамките на 7 (седем) календарни дни от датата на инсталиране и/или първоначално активиране на УСЛУГАТА, в случай че не са доволни от предлаганото качество.

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

#### 14.ПОТРЕБИТЕЛЯТ Е ДЛЪЖЕН:

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

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

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

14.4 в предварително съгласувано с ТЕЛЕКАБЕЛ време да осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

14.5 да не извършва промени в МРЕЖАТА на ТЕЛЕКАБЕЛ;

14.6 да оказва необходимото съдействие и да осигуряват достъп до имота си на ТЕЛЕКАБЕЛ при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги. Контролът се осъществява от упълномощени от ТЕЛЕКАБЕЛ лица;

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

14.8 да спазва указанията, инструкциите и предписанията на ТЕЛЕКАБЕЛ за правилно ползване на крайните устройства;

14.9 да използва само крайни устройства, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;

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

14.11 да уведомява в срок до 7 (седем) дни ТЕЛЕКАБЕЛ за настъпили изменения в идентификационните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ по тези Общи условия;

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

14.13 да заплаща разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата, предоставените им от ТЕЛЕКАБЕЛ и друго оборудване, по настоящите Общи условия;

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

14.15 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не променя конфигурацията на крайните устройства, инсталирани от специалисти на ТЕЛЕКАБЕЛ, както и да не ползва или да се опита да ползва услугите на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани.

14.16 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не прави достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация за пароли и потребителски имена, предоставени по повод сключения договор и/или заявление за получаване на електронни фактури.

14.17 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава незабавно да уведомява ТЕЛЕКАБЕЛ в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите.

14.18 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява на трети лица собствените параметри за ползване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставя на трети лица предоставеното им от ТЕЛЕКАБЕЛ оборудване.

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

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

14.21 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да предоставят на ТЕЛЕКАБЕЛ адрес за получаване на фактури и да уведомят ТЕЛЕКАБЕЛ писмено и незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури.

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

14.23 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ТЕЛЕКАБЕЛ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него,

включително при административнонаказателна отговорност на ТЕЛЕКАБЕЛ, в резултат на неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

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

14.25 При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение за неспазване на срока в размер на три месечни абонаментни такси, равни на месечните абонаменти за ценовите пакети на срочния абонамент по техния стандартен размер без отстъпка.

14.26 В случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да изключват от електрозахранването и от МРЕЖАТА телевизионният приемник/ци и/или компютъра, както и да изключват коаксиалния кабел на кабелната телевизия. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и МРЕЖАТА.

## 15.РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

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

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



гр.Пазарджик

ул.Царица Йоанна №29

Моб.:0885 799 000

Тел.:(034) 919 999

sales@telekabel.bg