

**ОБЩИ УСЛОВИЯ**

**за взаимоотношения с крайните потребители на “МСАТ КЕЙБЪЛ” ЕАД, оператор на електронни съобщителни услуги, осъществяващ пренос на данни, разпространение на радио- и телевизионни програми, достъп до интернет и други услуги**

**РАЗДЕЛ I****Общи положения**

1. С тези Общи условия към договора между “М САТ КЕЙБЪЛ” ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. Брюксел № 1, тел за контакт: 070042142, e-mail: info@mnet.bg, наричано по-долу “ОПЕРАТОР”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛ”, се уреждат условията, редът и сроковете за предоставяне на пренос на данни, разпространение на радио- и телевизионни програми, достъп до интернет и други далекосъобщителни услуги, чрез кабелна далекосъобщителна мрежа, наричана по-надолу МРЕЖАТА.
2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.
3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.
4. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛЯ се извършва след запознаването му с тях и с подписване на индивидуален договор.
5. Личните данни, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя, както и личните данни, които ОПЕРАТОРЪТ изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на ОПЕРАТОРА в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни”). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на техните лични данни от страна на ОПЕРАТОРА, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в М САТ КЕЙБЪЛ ЕАД, която е публикувана на интернет страницата на ОПЕРАТОРА – [www.msatcable.com](http://www.msatcable.com) и е налична в търговските обекти на М САТ (Политика за поверителност).
6. ОПЕРАТОРЪТ предоставя Общите условия за запознаване, както и цените за предоставяните далекосъобщителни услуги, като ги публикува на интернет страницата си [www.msatcable.com](http://www.msatcable.com) и на подходящи общодостъпни места, включително във всеки офис, обслужващ мрежата му на територията, на която предоставя услугите, и предава подписан от негова страна екземпляр на ПОТРЕБИТЕЛЯ за запознаване и подписване, в случай, че последният е съгласен с тях и ги приема.
7. Общите условия влизат в сила в едномесечен срок от публикуването им и имат действие спрямо всички ПОТРЕБИТЕЛИ, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяните услуги.
8. В едномесечен срок от получаване на съобщение от ОПЕРАТОРА за изменение на Общите условия по сключения договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ, който не е съгласен с измененията, може чрез изпращане на писмено уведомление да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението Общи условия. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ по действащ договор за услугата не е заявил писмено, че не приема Общите Условия, същите се считат за приети.

**РАЗДЕЛ II****Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА**

9. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:
  - А/ радио- и телевизионни програми – кабелно, и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията;
  - Б/ разпространение на радио- и телевизионни програми като платени пакети;
  - В/ пренос на сигнали за охранителна дейност;
  - Г/ видео по поръчка;
  - Д/ предоставяне на достъп до Интернет.
10. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (кабелен модем, кабелен модем с безжично разпространение, цифров приемник/декодер, модул за условен достъп), на пазарни цени, като за всички продадени устройства ОПЕРАТОРЪТ гарантира осигуряване на 24 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ виновно причини тяхната повреда или унищожаване.
11. ОПЕРАТОРЪТ гарантира осигуряване на 3 (три) месечен гаранционен срок за атрибут – дистанционно устройство към крайните устройства, освен в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ виновно причини неговата повреда или унищожаване.
12. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, собственост на ОПЕРАТОРА, при определени срокове и условия, посочени в договора и/или в допълнителните споразумения към него. В този случай договорът може да бъде с минимален задължителен срок.
13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да ползва крайно устройство, своя собственост. Устройството трябва да е съвместимо с мрежата на ОПЕРАТОРА, като съвместимостта се установява с подписването на констативен протокол след предварително извършен тест на оборудването.
14. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения индивидуален договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок от 7 (седем) календарни дни от датата на плащане на еднократната цена за активиране на услугите.
15. ОПЕРАТОРЪТ има право да определи и оповести една или няколко от услугите, посочени в т.9, като основни и като задължително условие за предоставяне на други от услугите, дефинирани като допълнителни.
16. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услуги с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително. Условията на ползване на услугата в този случай са предмет на индивидуален договор между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА, като всеки ПОТРЕБИТЕЛ с действащ договор за услугата, който иска да се възползва от промоционалните условия или отстъпките, сключва нов договор с ОПЕРАТОРА, освен ако в условията на промоцията не е упоменато друго.
17. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя услуги на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ–инвалиди с над 90% инвалидност и лица със специални социални нужди– с търговска отстъпка – до 30% от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия.

**РАЗДЕЛ III****Договор за осигуряване на достъп****до мрежата и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

18. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ влиза в сила от датата на подписването му.
19. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, дължими неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, актуален телефон и адрес за кореспонденция и др.
20. Договорът по т.18 има действие за неопределен срок, освен в случаите, когато изрично е посочен задължителен минимален срок.

21. Договорът със задължителен минимален срок може да бъде прекратен от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие за прекратяване преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на:
  - 3 /три/ месечни такси, но ако до крайната дата на договора остава по-малко време от предвидените неустойки, то дължимата сума е равна на месечните такси до изтичането срока на договора.В тази хипотеза, в допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА и възстановяване на стойността на отстъпките от месечните такси за периода, в който е ползвал услугата.  
В случаите, когато на ПОТРЕБИТЕЛЯ е предоставено крайно устройство за ползване, последният се задължава да върне съответното крайно устройство във вида и състоянието съгласно т. 34, буква „Д” от настоящите условия в офис на ОПЕРАТОРА.
- 21.1. Договорът, сключен като срочен, се счита за продължен за неопределен период от време, без промоционалните условия, докато една от страните не уведоми другата с 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие за намерението си да прекрати действието му.
22. Сумите по т.76 и начина на ползване на техническото оборудване, скоростите, както и всички допълнителни параметри на услугата се посочват в индивидуалния договор и допълнителните споразумения към него.
23. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:
  - 23.1. по взаимно съгласие;
  - 23.2. при наличие на извънредни обстоятелства (форсмажорно събитие);
  - 23.3. при промяна на съществуващото законодателство;
  - 23.4. при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;
24. Измененията на договора влизат в сила от 1-во число на месеца, следващ датата на промяната.
25. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.
26. ОПЕРАТОРЪТ има право да спре достъпа до услугата и да развали договора едностранно без предизвестие в следните случаи:
  - 26.1. при посочване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на неверни данни, относно мястото на ползването на услугата;
  - 26.2. при неплащане на дължимо възнаграждение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ по същия договор в срок от 10 (десет) календарни дни, след датата, в която е дължимо плащането, като това не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му за плащане;
  - 26.3. при всяко неизпълнение на друго договорно задължение от ПОТРЕБИТЕЛЯ.
27. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора си с ОПЕРАТОРА с 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие, когато договорът е безсрочен, и съобразно условията по т.21, когато договорът е срочен.
28. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява в следните случаи:
  - 28.1. в сроковете, регламентирани в договора, или при взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;
  - 28.2. едностранно от всяка една от страните, след изтичане на първоначалния срок на договора, включително при сключен(текущ) безсрочен договор, с 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие;
  - 28.3. при ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по договора, считано от датата на влизане в сила на съдебното решение;
  - 28.4. незабавно, при настъпване на форсмажорни обстоятелства;
  - 28.5. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок до края на месеца, предхождащ влизането в сила на промяната на ценовата листа на ОПЕРАТОРА, освен в случаите, когато в договора не е посочено друго;
  - 28.6. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т.50 от тези Общи условия;
  - 28.7. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по

- т.т. 54, 55, 56 от тези Общи условия;
- 28.8. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;
  - 28.9. незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА;
  - 28.10. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, до седем дни след датата на сключването му.
  29. Прекратен, поради неплащане на дължими суми от ПОТРЕБИТЕЛЯ, договор може да бъде продължен при условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати всички дължими от него суми на ОПЕРАТОРА по начините и условията, които са посочени в договора и допълнителните споразумения към него.
  30. С оглед предоставянето на услугата, ОПЕРАТОРЪТ има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:
    - 30.1. адрес на ползване на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ;
    - 30.2. адрес за кореспонденция и телефони за контакти;
    - 30.3. лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
    - 30.4. подписан Договор за доставка на далекосъобщителни услуги чрез кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА;
    - 30.5. данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ от документ за самоличност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е физическо лице;
    - 30.6. данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включващи: Удостоверение за актуално състояние, ЕИК и данъчен номер, седалище на фирмата, идентификационни данни на МОЛ, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е юридическо лице;
    - 30.7. изрично пълномощно, в случаите, когато договорът не се сключва от управителя на юридическото лице или от титуляра по договор - физическо лице;
    - 30.8. договор за наем или писмена декларация от страна на наемодателя за неговото съгласие за ползване на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаите, когато услугата се предоставя в имот, който се ползва под наем от титуляра по договора за достъп до интернет.
  31. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по договора с ОПЕРАТОРА, освен с изричното писмено съгласие на последния.
  32. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже сключване на договор с определено лице в следните случаи:
    - 32.1. при непредоставяне от страна на лицето на данни, изисквани от ОПЕРАТОРА и необходими за сключването на договора;
    - 32.2. при непредоставяне на ОПЕРАТОРА на поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;
    - 32.3. при наличие на неуредени изискуеми задължения на лицето към Оператора по друг договор.

#### РАЗДЕЛ IV

#### Права, задължения и отговорности на ОПЕРАТОРА

##### Права:

33. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да осъществява електронни съобщения в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за Република България стандарти и други технически спецификации и технически изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:
  - безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
  - качеството на услугите
34. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя чрез мрежата следните далекосъобщителни услуги:
  - А/ разпространение на радио- и телевизионни програми, които се приемат/декодират с крайно устройство (цифров приемник/декодер), предлагано от ОПЕРАТОРА, или с ТВ приемник, собственост на ПОТРЕБИТЕЛЯ, и модул за условен достъп (CA module), и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията – основен пакет.
  - Б/ разпространение на радио- и телевизионни програми – разширени пакети с

допълнително заплащане, приемането на които се извършва по реда на предходната точка;

В/ пренос на сигнали за охранителна дейност. Тази услуга дава възможност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да получава охрана на своите домове и офиси;

Г/ видео по поръчка;

Д/ предоставяне на достъп до Интернет” - посредством медиа (среда) на ОПЕРАТОРА: коаксиален кабел, LAN мрежа, оптичен кабел и др. в зависимост от конкретната свързаност в точката за предоставяне на услугата. За ползване на услугата ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да притежава компютърна система с необходимото хардуерно и софтуерно обезпечение за работа с Интернет.

- Услугата "Достъп до Интернет" е базирана на "LAN технология";
- ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да закупи от ОПЕРАТОРА крайно устройство по цени и условия, оповестени в договора и допълнителните споразумения към него или в ценовата листа;

- За да използва услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да отговаря на посочените по-долу изисквания за необходимо техническо оборудване:

- персонален компютър с LAN интерфейс (мрежова карта);
- операционна система, осигуряваща правилното функциониране на услугата;
- рутер.

- Минималните изисквания за системата са:

- операционна система - минимум WINDOWS7 или друга;
- операционна система, осигуряваща правилното функциониране на услугата;
- оперативна памет - минимум 2GB;
- процесор - минимум 1 GHz;
- 20 GB свободно пространство на твърдия диск;
- антивирусен софтуер.

ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайното устройство – кабелен модем в пълен комплект – кабелен модем, адаптер, мрежов(LAN) кабел.

34.1. Кратко описание на предлаганите услуги :

34.1.1. Радио- и телевизионни програми, които се приемат/декодират с крайно устройство (цифров приемник/декодер), предлагано от ОПЕРАТОРА, или с ТВ приемник, собственост на ПОТРЕБИТЕЛЯ, и модул за условен достъп (CA module).

За да използва услугата, крайното устройство (ТВ приемник) на ПОТРЕБИТЕЛЯ трябва да притежава една от следните посочени по-долу възможности:

- входен куплунг за картина и звук:

За SD картина – тип RCA или Euroscart

За HD картина - тип HDMI

- тунерът на телевизора да поддържа стандарта DVB-C (стандарт за цифрова телевизия по кабел) и слот „Общ интерфейс” (Common InterfaceCI).

34.1.2. Крайното устройство за получаване на услугата (цифров приемник/ декодер, декодираща карта, кабелен модем, кабелен модем с безжично разпространение, медиа конвертор и/или други) се предоставят или предлагат за закупуване от ОПЕРАТОРА по цени и условия, оповестени в договора и допълнителните споразумения към него или в ценовата листа. Предоставените за ползване крайни устройства, собственост на ОПЕРАТОРА, се описват в приложение към договора.

34.1.3. В договора (или анекс към него) между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се описват конкретните услуги по вид, срок и крайно устройство, чрез което се предоставят.

35. Гарантиране на достъп до отворен Интернет

35.1. ОПЕРАТОРЪТ третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни.

35.2. 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.

35.3. 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.

35.4. 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 или особености на неговото конкретно местоположение.

- 35.5. ОПЕРАТОРЪТ изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания ОПЕРАТОРЪТ извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство.
- 35.6. 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 услугата 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.
- 35.7. ОПЕРАТОРЪТ няма да предприема мерки за управление на трафика, изразяващи се в блокиране, забавяне, промяна, ограничаване, упражняване намеса, влошаване качеството или дискриминиране на 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, съдебни 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ съобразно приложимото законодателство.
- 35.8. 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 него обстоятелства.
36. ОПЕРАТОРЪТ има право писмено 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, като информира съществуващите и потенциални ПОТРЕБИТЕЛИ по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.
37. ОПЕРАТОРЪТ има право да събира от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси за предоставените от него услуги.
- А/ еднократна - за свързване на ПОТРЕБИТЕЛЯ към кабелната система посредством абонатни контакти, чийто брой се определя от желанието на ПОТРЕБИТЕЛЯ (цената се определя в зависимост от броя на абонатните контакти и се заплаща при сключване на договора и не се връща при прекратяването му).
- Б/ месечна - осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ - заплаща се в сроковете, определени в договора.
38. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя услуги на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ - инвалиди и лица със специални социални нужди - с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия.
39. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услуги с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително. Условията на ползване на услугата в този случай са предмет на индивидуален договор между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА, като всеки ПОТРЕБИТЕЛ

с действащ договор за услугата, който иска да се възползва от промоционалните условия или отстъпките, сключва нов договор с ОПЕРАТОРА, освен ако в условията на промоцията не е упоменато друго.

40. ОПЕРАТОРЪТ има право в предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от мрежата.

**Задължения:**

41. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да извършва далекосъобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани качеството на услугите и безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

42. Във връзка с изпълнение на задължението по т.41. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

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

42.2. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност, като си запазва правото да предлага търговска отстъпка, при условията, посочени в т.42.3 на настоящите Общи условия.;

42.3. по отношение на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ (инвалиди, лица със специални социални нужди), ОПЕРАТОРЪТ да предоставя далекосъобщителни услуги по предварително оповестени преференциални условия.

42.4. да активира услугите, предмет на раздел II, което включва посещение на компетентен представител на ОПЕРАТОРА на адреса на ползване на услугата от страна на клиента, инсталиране на крайни устройства, настройка и демонстрация на телевизионен сигнал и интернет връзка, но не включва действия, свързани с изграждане, разширяване и поддръжка на вътрешната компютърна мрежа на клиента, както и с инсталиране на допълнителен софтуер, извън необходимия за предоставяне на услугата съгласно т.34, буква „Д”.

42.5. да спазва минимален тримесечен срок, в който запазва разположението на програмите по честотно разпределените канали в мрежата.

42.6. да спазва срока за включване на ПОТРЕБИТЕЛЯ към мрежата, който е 5 календарни дни от датата на сключване на договора.

42.7. да осигурява непрекъсната, качествена и надеждна работа на мрежата 24 часа седем дни в седмицата.

42.8. да приема на оповестен телефон и адрес уведомления за настъпили повреди в системата.

42.9. 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.

42.10. редовно, своевременно, на интернет страницата си, писмено или аудио-визуално да уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти, изменения в разположението на програмите по честотно разпределените канали в мрежата.

42.11. да уведомява, по описания в т. 42.10 начин ПОТРЕБИТЕЛЯ относно ограничения и изисквания, свързани с отбраната и сигурността на Страната, както и при бедствия и аварии.

42.12. да изгражда, поддържа и развива мрежата в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБългария стандарти, като спазва изискванията за качество на сигналите за изображение и звук, електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:

А/ да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението, определено от производителя;

Б/ да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;

В/ да не изменя техническите характеристики на далекосъобщителните устройства.

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

- 42.14. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 (шест) месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане от негова страна, разпечатка от тези разплащания;
- 42.15. 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 държавни органи;
- 42.16. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, съгласно т.42.6, освен в случаите, в които бъде установена непреодолима сложност на достъпа, за което се налага страните да се уведомяват предварително;
- 42.17. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини, и да привежда мрежата в състояние на нормална работа в срок от 72 часа, след отпадане на причините;
- 42.18. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в максимален срок от 72 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на подаването от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на сигнал за повреда на телефоните на центъра за обслужване на клиенти на ОПЕРАТОРА, установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА посредством негови служители в офисите, обслужващи мрежата на ОПЕРАТОРА, или по друг, указан в индивидуалния договор, начин;
- 42.19. да оповести адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води подходящ регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;
- 42.20. да уведомява писмено, аудио- визуално или по друг подходящ начин 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;
- 42.21. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;
- 42.22. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ - в сроковете, предвидени в настоящите Общи условия съгласно т.27 и т.28;
- 42.23. да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;
- 42.24. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 (дванадесет) месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

#### **Отговорност на ОПЕРАТОРА:**

43. При виновно изпълнение на задълженията си, ОПЕРАТОРЪТ отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ, както следва:
  - А/ При забава за включване, която не е по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ - ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 2 % от платената месечна такса. Неустойката се изплаща чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на абонаментната такса за следващия месец.
  - Б/ За неотстранени повреди в мрежата и съоръженията към нея, появили се при нормални условия на работа, в резултат на което ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугата повече от 3 дни през един календарен месец - ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал услугата. Не е необходимо посочените дни да са последователни.
44. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за повреди и затруднения в достъпа до Интернет, дължащи се на причини извън рамките на кабелно-разпределителната мрежа.

## **РАЗДЕЛ V**

### **Права, задължения и отговорности на ПОТРЕБИТЕЛЯ**

#### **Права:**

45. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изисква сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА, съгласно утвърдена и оповестена процедура за включване от страна на ОПЕРАТОРА.



- 46.ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да ползва услугите “платени пакети” и “достъп до Интернет”, при условие, че същият ползва услугата посочена т.34.1.1;
- 47.ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изисква от ОПЕРАТОРА качество на описаните в т.34.1 услуги.
- 48.ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да уведомява ОПЕРАТОРА по начина, указан в т.42.8 от настоящите Общи условия или договора, за проблеми, свързани с ползването на услугите;
- 49.1.ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да подава молби, жалби и предложения и да получава отговори в срока по тези Общи условия съгласно т.42.23.
- 49.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да се обърне към Комисията за регулиране на съобщенията при наличие на значителни, непрекъснати или редовно повтарящи се несъответствия между действителните показатели на услугата достъп до интернет (скорост и други параметри за качество) и показателите, договорени с ОПЕРАТОРА, установени чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС. При установено действително несъответствие ОПЕРАТОРЪТ възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата, през който е било налице неизпълнение на договорените нива за качество.
- 50.ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати ползването на услугите по свое желание след подаване на писмено предизвестие до и със съгласието на ОПЕРАТОРА в сроковете, посочени в договора, с изключение на случаите и условията за прекратяване на срочен договор.
- 51.ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получава от ОПЕРАТОРА информация и отговори на поставени проблеми, свързани с ползването на услугите.
- 52.ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска възстановяване на достъпа до прекратената услуга след изплащане на задълженията си към ОПЕРАТОРА.
- Задължения:**
- 53.ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава в предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на мрежата.
- 54.ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща определените от ОПЕРАТОРА такси, по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел VI от Общите условия.
- 55.ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да извършва промени в абонатната мрежа на ОПЕРАТОРА.
- 56.ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да подава телевизионен сигнал, доставен от ОПЕРАТОРА, на трети лица.
- 57.ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да оказва необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на задълженията си по договора. Контролът се осъществява от предварително обявени от ОПЕРАТОРА лица.
- 58.ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да спазва указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства.
- 59.ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да използва само крайни устройства, които съответстват на изискванията на Закона за техническите изисквания към продуктите.
- 60.ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не извършва каквито и да е промени в крайните устройства и да не инсталира допълнителни технически устройства, както и да променя начина на свързването им без съгласието на ОПЕРАТОРА. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ наруши това свое задължение и действията му доведат до повреди или нарушаване на нормалната работа на оборудването, то разходите за отстраняването им са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА.
- 61.При желание за временно изключване от мрежата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми писмено ОПЕРАТОРА 15 /петнадесет/ дни преди желаната дата, като заплати всички задължения до момента на влизане в сила на заявката и върне получените крайни устройства, собственост на ОПЕРАТОРА. Временно прекратяване не е възможно при сключен срочен договор.
- 62.ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплаща определените от ОПЕРАТОРА цени по начини в срокове за плащане, посочени в договора и допълнителните споразумения към него, като се имат предвид и възможните промоции и търговски отстъпки, които ОПЕРАТОРЪТ

може да прави за услугата.

63. ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да заплаща месечните абонаментни цени по т.76.3 от тези Общи условия, както и всички дължими неустойки при прекратяване на договор, във всички случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, в следствие на негово виновно поведение.
64. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплаща дължимите суми, с изключение на случаите по т.43, б. „Б”, както и когато след извършена проверка от страна на ОПЕРАТОРА по сигнал на ПОТРЕБИТЕЛЯ, се окаже, че определената за плащане сума не е реално дължима;
65. При прекратяване на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да изпълнява задълженията си по споразумения за разсрочено плащане на крайно устройство, до пълното им изпълнение;
66. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми своевременно ОПЕРАТОРА за настъпили повреди или други проблеми в техническите устройства, които затрудняват или пречат на нормалното използване на услугата;
67. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да съхранява и опазва техническите средства, когато са собственост на ОПЕРАТОРА, както и да върне същите след прекратяването действието на договора във вида, в който ги е приел и по реда, уговорен в настоящите Общи условия и договора;
68. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да съхранява крайното устройство с грижата на добър стопанин във всички случаи, когато не придобива собственост върху него, а в случаи на разсрочено плащане на устройството от страна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - до момента на изплащане на последната вноска;
69. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен незабавно да уведоми ОПЕРАТОРА в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, на който са регистрирани услугите. В противен случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ остава отговорен за дължимите цени по договора до датата на подаване на такова уведомление.
70. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми писмено в срок до 7 /седем/ дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни;
71. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да върне на ОПЕРАТОРА предоставеното оборудване в комплекта, оповестен в т.34, буква „Д” и в състоянието, в което го е приел, като се отчита обикновеното му похабяване във всички случаи, освен когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е придобил собствеността върху крайното устройство. В случаите на невъзможност от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да възстанови пълния комплект, същият дължи за плащане невъзстановените компоненти на оборудването по цени съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА.
72. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да спазва чл.328, ал.1, и ал.2 от Закона за Електронните съобщения.

#### **Отговорност:**

73. За неспазване на гореспоменатите задължения, както и в случаите, когато със свои злоумишлени действия предизвика повреди в мрежата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност, която се реализира по реда на Раздел V – т.72.
74. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за материалните и нематериални щети, нанесени на ОПЕРАТОРА при неправомерно ползване на услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други ПОТРЕБИТЕЛИ или ги ощетява. При доказана вреда ОПЕРАТОРЪТ ще защитава правата си по съдебен ред.

#### **РАЗДЕЛ VI**

##### **Финансови условия**

75. Отчитането на сметките започва от датата на инсталиране услугата или инсталиране на крайното устройство, което се удостоверява с подписването на Работен протокол. Това предполага, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема, че услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и услугата работи правилно.
76. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща на ОПЕРАТОРА една или няколко от следните такси:
  - 76.1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът;

- 76.2.еднократна цена за активиране второ или повече, крайни устройства за цифрова телевизия, с изключение на случаите на изградена вече вътрешна коаксиална мрежа;
- 76.3.месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, които са избрани в договора;
- 76.4.такси за предоставено от ОПЕРАТОРА оборудване, съгласно конкретните условия, посочени в договора;
- 76.5.стойността на допълнително генерирания трафик в случаите на лимитиран по трафик достъп до Интернет. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати изцяло надвишения трафик, независимо от евентуална подадена жалба от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ по реда на Раздел V;
- 76.6.еднократна такса за преместване ползването на услугата на нов адрес;
- 76.7.авансово заплащане на три месечни вноски при сключване на безсрочен договор;
- 76.8.месечна такса за поддръжка на мрежата, съгласно подписано приложение към договора.
- 77.Цената по точка 76.1 се дължи за включване към МРЕЖАТА и се заплаща заедно с таксата за предоставено оборудване (т.76.4) и първия месечен абонамент (т.76.3) при сключване на индивидуалния договор. Дължимата сума на първия месечен абонамент е пропорционална на броя на дните на ползване на услугата в месеца, считано от датата на инсталиране на крайното устройство съгласно т.75.
- 78.Всеки ПОТРЕБИТЕЛ може да получава информация за дължимите суми от информационния център на ОПЕРАТОРА, в офисите на банка ЦКБ, чрез касите на EasyPay или на Интернет страницата <http://ePay.bg> чрез предоставени лични данни: клиентски номер, телефон или ЕГН. ОПЕРАТОРЪТ може да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ при предоставен от страна на последния, мобилен номер, за дължимите от него суми чрез изпращане на SMS или по друг аудио-визуален начин.
- 79.ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава до края на текущия месец да предплаща авансово месечните такси за ползване на услугата през следващия месец. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Потребителят дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.
- 80.ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (фактура, касова бележка или разписка) за получено плащане по различните видове цени, при всяка от използваните форми на разплащане.
- 81.Всички плащания се извършват:
- 81.1.в брой във всички офиси, обслужващи мрежата на ОПЕРАТОРА;
- 81.2.по банков път, с банкови детайли, оповестени в договора;
- 81.3.чрез системата ePay;
- 81.4.чрез системата EasyPay;
- 81.5.чрез SMS с ePayGSM.
- 82.Плащането на задълженията ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на ПОТРЕБИТЕЛЯ, или след заверяването с тази сума на банковата сметка на ОПЕРАТОРА. Частичните плащания не се считат за плащания в изпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 83.При прекратяване на договора, предплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси подлежат на възстановяване, освен в случаите на срочен договор, както и в случаите на неизпълнение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на задълженията му съгласно т. 66, 67 и 69.
- 84.При авансово плащане на месечните вноски се ползва отстъпка от 1,5 % за предплатени 3 до 5 месеца, 3 % за предплатени 6 до 11 месеца и 6 % за предплатени 12 и повече месеца.
- 85.ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги и я предоставя на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез интернет сайта [www.msatcable.com](http://www.msatcable.com), както и във всеки офис, обслужващ мрежата му на територията, на която предоставя услугите си.
86. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да премести ползването на услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на ОПЕРАТОРА, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи такса за преместване съгласно т.76.6. Ако адресът на преместване е извън мрежата

- на ОПЕРАТОРА, договорът се прекратява, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на:
- 3-месечни такси, но ако до крайната дата на договора остава по-малко време от предвидените неустойки, то дължимата сума е равна на месечните такси до изтичането срока на договора. В тази хипотеза ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА и възстановяване на стойността на отстъпките от месечните такси за периода, в който е ползвал услугата. В случаите, когато на ПОТРЕБИТЕЛЯ е предоставено крайно устройство за ползване, последният се задължава да върне съответното крайно устройство във вида и състоянието съгласно т.34, буква „Д” в офис на ОПЕРАТОРА.
87. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени, съгласно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА.
88. При услуги с лимитиран месечен трафик ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ възможност да продължи да ползва услугите над стойността на заявения месечен тарифен план срещу сума с минимален размер, определен в ценовата листа на ОПЕРАТОРА. Тази сума е дефинирана като кредитен лимит и се предоставя от ОПЕРАТОРА само след изрично съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
89. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да прекрати временно за срок до 6 (шест) месеца ползването на услугата с писмено предизвестие – заявка, като заплати всички задължения до момента на влизане в сила на заявката. Временно прекратяване не е възможно при сключен срочен договор.
90. При предсрочно прекратяване на договор със задължителен минимален срок, във всички случаи освен т.91, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на:
- 90.1. – 3 /три/ месечни такси, но ако до крайната дата на договора остава по-малко време от предвидените неустойки, то дължимата сума е равна на месечните такси до изтичането срока на договора. В тази хипотеза, в допълнение на неустойката за предсрочно прекратяване ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА и възстановяване на стойността на отстъпките от месечните такси за периода, в който е ползвал услугата.
- 90.2. оставащите вноски за срока на договора, в случаите на договор с разсрочено плащане на крайното устройство;
91. При предсрочно прекратяване на договор в рамките на 7 (седем) дни от датата на сключването му съгласно т.18, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не дължи неустойка за предсрочно прекратяване. ОПЕРАТОРЪТ задържа платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси съгласно т.76, като изисква от ПОТРЕБИТЕЛЯ да възстанови предоставеното оборудване във вида по т.34, буква „Д” и в състоянието, в което го е приел.
92. Във всички случаи на прекратяване на срочен договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща текущата месечна такса, независимо дали е използвал услугата през този период.
93. В случаите на повредено оборудване по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато то е собственост на ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща стойността му съгласно актуалната ценова листа на ОПЕРАТОРА.

## РАЗДЕЛ VII

### Ред за изменение на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

94. ОПЕРАТОРЪТ може да промени Общите условия по своя инициатива или по предложение на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията.
95. Измененията в Общите условия се публикуват от ОПЕРАТОРА на страницата му в интернет [www.msatcable.com](http://www.msatcable.com), представят се на видно място в търговските му обекти и се съобщават на ПОТРЕБИТЕЛЯ на посочен от него телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция, в 7-дневен срок от настъпване на обстоятелството.

## РАЗДЕЛ VIII

### Решаване на спорове

96. Споровете между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

**РАЗДЕЛ ІХ**

Прекратяване на взаимоотношенията между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Спиране на услугата при неплащане на дължими суми и други договорни нарушения от ПОТРЕБИТЕЛЯ

97. В случай, че договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА не е сключен като безсрочен, а с определен срок, договорът се продължава при следните условия:
- 97.1. по взаимно съгласие между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА в писмена форма;
- 97.2. в случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дневен срок преди изтичане на определения в договора за услуги срок, че желае да го прекрати, договорът се счита сключен като безсрочен. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи и следва да заплаща ползваните от него услуги съгласно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА.
98. Взаимоотношенията между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратяват.
- 98.1. По взаимно съгласие, изразено писмено;
- 98.2. При прекратяване действието на регистрацията;
- 98.3. От ПОТРЕБИТЕЛЯ - едностранно, с 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие адресирано до ОПЕРАТОРА;
- 98.4. При забавяне на плащане повече от 30 /тридесет/ дни от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ
- 98.5. При промяна в собствеността на недвижимия имот след получаване на уведомлението по т.69;
- 98.6. От ПОТРЕБИТЕЛЯ, в едномесечен срок от получаване на съобщение от ОПЕРАТОРА по реда на т.95 за изменение на Общите условия по сключения договор, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е съгласен с измененията, чрез изпращане на писмено уведомление на ОПЕРАТОРА. В този случай при прекратяването на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ не дължи обезщетение или неустойка на ОПЕРАТОРА. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право и да продължи да изпълнява договора при действащите преди изменението Общи условия. Измененията в Общите условия обвързват ПОТРЕБИТЕЛЯ по договора, когато е уведомен за тях при условията на т.95 и не е упражнил правото си да изпрати уведомление на ОПЕРАТОРА за прекратяване на договора или продължаване изпълнението му при действащите преди изменението Общи условия.
- 98.7. ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услугата, или изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него:
- А/ в случаите на неплащане на дължимите суми и в срок - с 10 /десет/ дневно писмено предизвестие;
- Б/ при неизпълнение на задълженията му по точки 53, 54, 56 и 57 - незабавно, след констатиране на нарушението.

**РАЗДЕЛ Х**

**Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ при неспазване на договорните задължения.**

99. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорните задължения.
100. ПОТРЕБИТЕЛЯТ реализира правото си по т.49 като подава до ОПЕРАТОРА и/или компетентните регулаторни органи жалби.
101. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на т.43.

**РАЗДЕЛ ХІ****Допълнителни разпоредби**

**Настоящите Общи условия важат и за сключените до момента на влизането им в сила договори.**

102. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.
- 102.1. Всички предизвестия, допълнителни споразумения и анекси към договора 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.

- 102.2.Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.
- 102.3.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.
- 102.4. Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия могат да се решават по реда за разглеждане на предложения, жалби и молби, по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. пред компетентния регулаторен орган) или пред компетентния съд. Спорът може да бъде отнесен до Комисия за защита на потребителите и/или Комисия за регулиране на съобщенията.

## РАЗДЕЛ XII

### Дефиниции:

#### В договора страните се идентифицират както следва:

- 103.ОПЕРАТОР: с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, ЕИК, данъчен номер и банкова сметка;
- 104.ПОТРЕБИТЕЛ:
- А/ физическо лице - с име, ЕГН по документ 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, ЕИК, данъчен номер и лицето, което е собственик на едноличния търговец.
- В/ юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява.
- 105.По смисъла на индивидуалния договор и Общите условия, които са неразделна част от него:
- 105.1.КРАЙНО УСТРОЙСТВО е устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.
- 105.2.ПОВРЕДА е техническа неизправност с локален характер, която се изразява във влошаване качеството или пълна липса на предлаганата услуга и засяга не повече от един ПОТРЕБИТЕЛ или един етаж от жилищна сграда.
- 105.3.АВАРИЯ е значителна повреда, в резултат на която се нарушава нормалното функциониране на кабелната мрежа и която засяга повече от един етаж от жилищна сграда.
- 105.4.ОТСТРАНЯВАНЕ НА АВАРИЯ е действие, в резултат на което трайно се възстановява нормалното функциониране на кабелната мрежа. Действието може да бъде свързано с: подмяна (възстановяване целостта) на крайно устройство, кабел, елемент, токов елемент, усилвател, захранване, НОД и др.
- 105.5.ВЪНШНИ ПРИЧИНИ са
- А/ извънредни обстоятелства - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения, гръмотевични бури и т.н.;
- Б/) причини, независещи от ОПЕРАТОРА - откраднати кабели и елементи, прекъсване на електрозахранването в района, аварии и извършване на профилактики от Електроразпределение, Водоснабдяване, Топлофикация, строителни дейности, пиратски включвания и т.н.;
- 105.6.Радио- и телевизионни програми са пакет от кодирани телевизионни програми с високо качество, които могат да се приемат с крайно устройство – цифров приемник/ декодер (Set Top Box) или ТВ приемник и модул за условен достъп (CA module), като цифровият приемник и модулът са закупени или предоставени от ОПЕРАТОРА
- 105.7.ПРОФИЛАКТИКА е планова работа на техническите екипи, която се извършва с цел

осигуряване на високо качество и/или подобряване на качеството на предлаганите услуги и за чието провеждане се подава предварително информация на потребителите по подходящ начин.

- 105.8.КАБЕЛНО-РАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА е Кабелна мрежа за разпространение на радио- и телевизионни програми за предоставяне на далекосъобщителни услуги, включваща - набор от антени, електронно оборудване за приемане, трансформиране, усилване, предаване и пренос, кабелни трасета, носещи, свързващи, разделящи и други елементи, представляващи съвкупност от взаимосвързани възли, линии и съоръжения и явяващи се среда за разпространение на радио- и телевизионни програми, достъп до интернет и други сигнали и услуги до потребителите.
- 105.9.АБОНАТНА МРЕЖА е частта от кабелно-разпределителната мрежа, която е разположена в имота на потребителя.
- 105.10.НЕПРАВОМЕРНО ПОЛЗВАНЕ на услугите е всяко действие на потребителя, което противоречи на Общите условия и подписания индивидуален договор.
- 105.11.ДОСТЪП ДО ИМОТ е осигуряване на достъп от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ до абонатната мрежа с цел отстраняване на техническа неизправност, настройка на крайно устройство, включване, изключване на услуги, изграждане на абонатни отклонения и др.
- 105.12.ПРЕМЕСТВАНЕ е прехвърляне на точките за достъп до услугите на ОПЕРАТОРА от един адрес на друг в рамките на кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА, като под "преместване" се разбира промяната на адреса до ниво апартамент.
- 105.13.СРОЧЕН ДОГОВОР е договор с минимален задължителен срок.
- 105.14.БЕЗСРОЧЕН ДОГОВОР е договор при който:
- 105.14.1.използваните крайни устройства са собственост на ПОТРЕБИТЕЛЯ и същият не е обвързан с промоционални условия на ОПЕРАТОРА.
- 105.14.2.е изтекъл договореният задължителен минимален срок.
- 105.15.СКОРОСТИ: разбира се в смисъла на негарантирани скорости. Скоростите, които ОПЕРАТОРЪТ предлага като параметри на различните абонаментни планове са максимални и не се достигат във всеки един момент от ползването на услугата.
- 105.15.1. РЕКЛАМИРАНА СКОРОСТ е скоростта, която ОПЕРАТОРЪТ използва във връзка с промотирането на офертите на услуги за достъп до Интернет.
- 105.15.2. МИНИМАЛНА СКОРОСТ е най-ниската скорост на услугата достъп до Интернет, която ОПЕРАТОРЪТ се задължава да доставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 105.15.3. ОБИЧАЙНО НАЛИЧНА СКОРОСТ е 80 % от максималната скорост на услугата Интернет, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да получава поне през 80 % от времето в рамките на едно денонощие.
- 105.15.4. МАКСИМАЛНА СКОРОСТ е скоростта на услугата достъп до Интернет, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да очаква да получи за определен период от време, в съответствие с посочената в договора такава.
- 105.16.МЕСЕЧНА/АБОНАМЕНТНА ТАКСА: цена, която потребителят заплаща за ползване на определен вид услуга по кабелно-разпределителната мрежа за период от 1 (един) месец.
- 105.17.ИНСТАЛАЦИОННА ТАКСА: цената, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща еднократно за изграждане на абонатно отклонение, свързване и настройка на крайно устройство и други действия, чрез които се осигурява достъп до услугите на ОПЕРАТОРА.

Настоящите Общи условия са изменени и допълнени във връзка с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните), и във връзка с Позиция на КРС относно изпълнение на изискванията на чл. 3 и чл. 4 на Регламент (ЕС) 2015/2120 от страна на доставчиците, предоставящи достъп до Интернет за крайни потребители, и влизат в сила на 01.07.2019 г.

“М САТ КЕЙБЪЛ” ЕАД  
Варна 9000.  
тел. 070042142  
www.msatcable.com