

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА "СИТИЛИНК ВМ" ООД

В съответствие с Общи изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения (изм. и доп. ДВ, бр.4 от 14.01.2014)

### 1. РАЗДЕЛ I

#### Предмет и общи положения

1.1. С тези Общи условия на договора между „Ситилинк ВМ“ ООД, със седалище гр. Враца, ул. „Стоян Кялчев“ № 23, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 200855631, представляван от Владимир Любенов Михайлов, наричан по-долу „ОПЕРАТОР“, и неговите крайни потребители, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ“ се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни УСЛУГИ по Уведомление от 01.11.2019г. за осъществяване на обществени електронни съобщения и достъп до интернет на територията на община Своге, наричана по-нататък „МРЕЖАТА“. 1.2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях. 1.3. ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГИТЕ могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

### 2. РАЗДЕЛ II

#### УСЛУГИ, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

2.1. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА следните УСЛУГИ, наричани по-долу за краткост УСЛУГИТЕ:

2.1.1. 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 некодирани или кодирани вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и премаinati от тях посредством крайни устройства (при спазване на изискванията за качество съгласно БДС EN 50083-1, 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.

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

### 3. РАЗДЕЛ III

#### Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на УСЛУГИ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

3.1. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му. 3.2. В договорът се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, УСЛУГИТЕ, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на УСЛУГИТЕ, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция, документите, които такива лица следва да представят на ОПЕРАТОРА и други. 3.3. Подписването на договора означава, че страните са запознати и приемат Общите условия, валидни към момента на неговото подписване. 3.4. След установяване на техническа възможност ОПЕРАТОРЪТ осъществява първоначално свързване към МРЕЖАТА на ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок до 7 дни след подписване на заявлението за свързване към МРЕЖАТА. 3.5. Достъпът до УСЛУГИТЕ се осигурява след заплащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на цената за свързване и месечната абонаментна цена за първия месец, през който ще се ползват УСЛУГИТЕ. Началото на използване на УСЛУГИТЕ се счита датата на сключване на индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. 3.6. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 7 дни от датата на плащане на цената за активиране на

услугите. 3.7. Цената за свързване включва едно абонаментно отклонение. Всяко следващо отклонение се заплаща съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

### 4. РАЗДЕЛ IV

#### Права на ОПЕРАТОРА

ОПЕРАТОРЪТ има право:

4.1. Да спира предоставянето на УСЛУГИТЕ, да изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА, да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 7.2. и 7.3. незабавно, след констатиране на нарушенията. Констатиране на нарушенията се осъществява на място от технически екип на ОПЕРАТОРА, като за целта се съставя и подписва двустранен констатиран протокол. При отказ на нарушителя да подпише протокола, същият се удостоверява с подписите на двама души - свидетели. 4.2. Да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия. 4.3. Да спре предоставянето на УСЛУГИТЕ, в случай на неплащане на дължимите месечни суми от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в съответствие с настоящите Общи условия. 4.4. ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя УСЛУГИТЕ с параметри, отклонение от тяхната спецификация, като не носи отговорност за щети, причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато отклоненията се дължат на причини извън неговата мрежа и съоръжения. 4.5. ОПЕРАТОРЪТ може да спира временно предоставянето на УСЛУГИТЕ в случаи на: а) планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на УСЛУГИТЕ или аварийни ремонти; б) повреди и смущения в линиите и/или спирание на електрическото ذخаване на регионалната или национална електрическа мрежа; в) при ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на технически средства и крайни устройства, които не отговарят на изискванията, определени в нормативните документи и/или при неползване на УСЛУГИТЕ по предназначение; г) при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; д) когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва УСЛУГИТЕ по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на ОПЕРАТОРА или им причинява щети; е) при нарушение на задълженията от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ. 4.6. Да демонтира предоставеното оборудване и да прекрати договора в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ забави с повече от 10 дни дължимото заплащане или при съответна забавна на други дължими плащания, в съответствие с настоящите Общи условия. 4.7. ОПЕРАТОРЪТ има право да получава в срок дължимите плащания по цените за свързване към МРЕЖАТА, месечните абонаментни цени, определените цени за други УСЛУГИ и предвидените в настоящите Общи условия неустойки за забавени плащания. 4.8. При посещения в имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ служителите на ОПЕРАТОРА са длъжни да се легитимират със служебна карта. 4.9. ОПЕРАТОРЪТ има право да получи достъп, след предварително писмено уведомяване, до всички части на МРЕЖАТА, вкл. абонатните контакти с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА. 4.10. ОПЕРАТОРЪТ има право да предупреди ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаите, когато е констатирано нарушение на договорните отношения, като го покани да преустанови незабавно нарушението и му даде подходящ срок за възстановяване на загубите и нанесените щети.

### 5. РАЗДЕЛ V

#### Задължения на ОПЕРАТОРА

ОПЕРАТОРЪТ е длъжен: 5.1. Да извършва далекосъобщителна дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Р България стандарти (технически спецификации, изисквания за електромагнитна съвместимост, правила и техническите изисквания за безопасност), както и Регламент на ЕС 2022/2065 – Акт за цифровите услуги – чл. 14 („политики, процедури, мерки и инструменти, използвани за целите на модеризирането на

сърджарието, включително алгоритмичното вземане на решения и прегледа от човек, както и процедурния правилник на тяхната вътрешна система за разглеждане на жалби.“) и други, така че да са гарантирани: 5.1.1. Безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда; 5.1.2. Качеството на услугите. 5.2. Във връзка с изпълнението на задължението по т. 5.1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен: 5.2.1. Да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове; 5.2.2. Да използва далекосъобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя; 5.2.3. Да използва технически изправни далекосъобщителни устройства; 5.2.4. Да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства 5.3. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. 5.4. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез публикуване на интернет страницата си <http://www.tv-vratsa.bg/bqkeybal-kom-holding-ood/> 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 УСЛУГИТЕ 2 дни преди ефективното ѝ прекъсване. 5.5. Да не предоставя на трети лица информация, относяща 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. 5.6. Да оповести на интернет страницата си <http://www.tv-vratsa.bg/bqkeybal-kom-holding-ood/> адрес и/или 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. 5.7. Да предоставя на телефони 092/66-55-10, 092/66-55-30, 0884 134 253 информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните УСЛУГИ. 5.8. Да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 /шест/ месеца и да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разплатката от тези разплащания. 5.9. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им. 5.10. Да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни. 5.11. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да предоставя при поискване от ПОТРЕБИТЕЛЯ статистически данни за използвания капацитет и за възникнали и отстранени проблеми в процеса на работа само за отчетния месец. След заплащане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на месечна абонаментна цена за нов период, ОПЕРАТОРА не предоставя справки за минали календарни месеци. 5.12. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да поддържа системите за достъп до МРЕЖАТА, в това число до LAN ресурсите и до Интернет през цялото договорено време, като взима всички необходими мерки за незабавното отстраняване на възникнали проблеми. 5.13. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да започне работа по отстраняване на повредите незабавно след отпадане на причините, предизвикали повредите и да приведе МРЕЖАТА в състояние на нормална работа в 24-часов срок. 5.14. ОПЕРАТОРЪТ се задължава предварително писмено да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ при искане за достъп до негови помещения. 5.15. Повреди по вина на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се отстраняват за тяхна сметка.

### 6. РАЗДЕЛ VI

#### Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

6.1. Да получават УСЛУГИТЕ по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните. 6.2. Да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 5.6 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на УСЛУГИТЕ. 6.3. Да искат информация и справки съгласно т. 5.7 от тези Общи условия относно ползването на УСЛУГИТЕ, предоставяни от ОПЕРАТОРА. 6.4. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 5.9 от тези Общи условия. 6.5. 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. 6.6. Да получава съдействие от ОПЕРАТОРА за правилно и ефективно ползване на УСЛУГИТЕ. 6.7. Да иска прекратяване на ползването на УСЛУГИТЕ с подаване на едномесечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА. 6.8. Да иска промяна на типа на ползваната услуга с подаване на заявка до ОПЕРАТОРА. В такъв случай минималният 12-месечен срок за ползване продължава да тече, считано от датата на подписване на първия договор за предоставяне на УСЛУГИТЕ. 6.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получава от ОПЕРАТОРА при поискване, статистически данни за използвания от него капацитет и за възникнали и отстранени проблеми в процеса на работа само за текущия отчетен месец. 6.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да бъде свързан към МРЕЖАТА при условията и сроковете на подписания между него и ОПЕРАТОРА договор. 6.11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право, но не е задължен, да предплаща месечната абонаментна цена за период по-дълъг от един месец. Инициативата за предплащане на няколко месеци абонаментни цени може да бъде само на ПОТРЕБИТЕЛЯ. ОПЕРАТОРЪТ не може да изисква предплащане на няколко абонаментни цени, освен в случаите, когато предлага на ПОТРЕБИТЕЛЯ ползването на промоционални пакети. 6.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изисква цялостно и качествено изпълнение на договора и настоящите Общи условия от ОПЕРАТОРА, в рамките на техническите възможности на ОПЕРАТОРА.

### 7. РАЗДЕЛ VII

#### Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни: 7.1. В предварително писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА. 7.2. Да не преотдават УСЛУГИТЕ на трети лица. 7.3. Да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА. 7.4. Да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите УСЛУГИ и изпълнение на изискванията по т.7.2. и т.7.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица. 7.5. Да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществени 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.) 7.6. Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА. Изрично е забранено включването на каквито и да било устройства от страна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

7.7. Да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на УСЛУГИТЕ. 7.8. Да уведомяват писмено в срок до 7 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т.16.1.2 от тези Общи условия. 7.9. Да не изместват комуникационното оборудване на ОПЕРАТОРА и да не допускат неотризиран достъп до него или самоуправно отстраняване на повреди.

7.10. Да съдействат на ОПЕРАТОРА при изпълнение на задълженията им по поддържане на УСЛУГИТЕ, отстраняване на технически повреди и др. 7.11. Да не престостват на трети лица свои права и задължения по настоящия договор без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА. 7.12. При неправомерно ползване на УСЛУГИТЕ, ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за всички вреди, нанесени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неправомерно ползване. Неправомерно ползване е налице в следните неизчерпателно изброени случаи: а) УСЛУГИТЕ не се използва по предназначението, което тя има, както е посочено; б) УСЛУГИТЕ се ползва по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други ПОТРЕБИТЕЛИ на ОПЕРАТОРА или причинява тяхното увреждане; в) УСЛУГИТЕ не се ползва в съответствие с действащото законодателство и не се спазват всички ограничения, въведени от компетентните държавни органи, отнасящи се до ползването. 7.13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да отсрани за своя сметка повреди причинени по негова вина. 7.14. Да не извършват действия, които биха могли да увредят репутацията на ОПЕРАТОРА и да пазят доброто име на ОПЕРАТОРА и след прекратяване на ползване на УСЛУГИТЕ. 7.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не използва търговската марка на ОПЕРАТОРА или други търговски марки на дружества, свързани с ОПЕРАТОРА при никакви обстоятелства без изрично писмено съгласие на ОПЕРАТОРА. 7.16. Да съхранява и опазва предоставеното комуникационно оборудване - собственост на ОПЕРАТОРА с грижата на добър стопанин и да не го предоставя, под каквато и да е форма, на трети лица, без съгласието на ОПЕРАТОРА. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да използва техническите средства само съгласно тяхното предназначение. 7.17. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява ОПЕРАТОРА да може да използва добросъвестно за целите на предоставянето на УСЛУГИТЕ, поддържането на база данни и за други цели предоставяната лична информация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като имена, адрес, ЕГН и др. 7.18. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща в срок всички дължими цени. Цената за свързване и първоначалната месечна абонаментна цена се заплащат изцяло при подписването на договора за включване. При констатиране на различия между договорените и реално ползваните УСЛУГИ, плащане се дължи за реално ползваните УСЛУГИ. 7.19. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да предостави на ОПЕРАТОРА достъп до свои помещения за изграждане, поддръжка и отстраняване на аварии, за извършване на профилактики или други действия по МРЕЖАТА в предварително писмено съгласувано време. 7.20. С подписването на договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава съгласието си ОПЕРАТОРА да има право на достъп до общи части на сградата, в която е разположен имота, включително слаботокова и коаксиална инфраструктура, с цел полагане на кабели и абонатни отклонения. ПОТРЕБИТЕЛЯТ урежда спори въпроси със събесовствениците на идеални части от сградата сам и за своя сметка. 7.21. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение, за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на плащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите. 7.22. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи пълна отговорност за съдържанието на информацията, разпространявана от него чрез Интернет и ресурса на LAN мрежата, съгласно българското и международното законодателство. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не нарушава работата на други потребители и системи в Интернет, както и да не използва предоставяния му от ОПЕРАТОРА достъп до Интернет и LAN мрежата за незаконни цели. 7.23. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи пълната отговорност за изправността и правилната работа на оборудването си.

### 8. РАЗДЕЛ VIII

#### Цени. Условия на заплащане на УСЛУГИТЕ

8.1. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за

предоставяните от него УСЛУГИ, както следва:

8.1.1. еднократна цена за активиране на УСЛУГИТЕ, за които е сключен договора. Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА при сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му;

8.1.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до УСЛУГИТЕ, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ;

8.1.3. Месечна абонаментна цена за допълнителни опции към УСЛУГИТЕ.

8.2. Цените за предоставените УСЛУГИ се заплащат от 1 /лърво/ до 5 /пето/ число на текущия месец:

8.2.1. в офиса на ОПЕРАТОРА, находящ се на адрес : гр. Свояе, ул. "Цар Симеон" № 21, базар „Централ“, офис 27;

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

8.4. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска издаването на данъчна фактура, която предоставя необходимите данни, с оглед издаването на редовна фактура.

8.5. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него УСЛУГИ. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува в интернет страницата – <http://www.bv-vratsa.bg/bg/internet-po-man/>, в срок от 7 дни преди датата на влизането ѝ в сила. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя УСЛУГИТЕ си.

8.6. ОПЕРАТОРЪТ актуализира два пъти годишно ценовата листа за предоставяните от него УСЛУГИ в съответствие с промяната на Индекса на потребителските цени (ИПЦ), официален измерител на инфлацията в Република България.

8.7. Плащането на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита за извършено на датата на постъпване на цялата сума в касите или по банковите сметки на ОПЕРАТОРА. Частични плащания не се считат за надлежно изпълнение на задълженията.

8.8. Цената за активиране се заплаща в момента на подписване на договора, заедно с месечната абонаментна цена за ползваната УСЛУГА и цената за предоставените допълнителни УСЛУГИ за първият месец, ако такива има.

8.9. Първата месечна абонаментна такса се заплаща в пълен размер.

8.10. Срокът за заплащане на задълженията по настоящия договор е датата на включването на КЛИЕНТА към мрежата, удостоверена с договора. Ако тази дата не присъства в някой следващ месец, за краен срок за плащане се смята последното число на месеца.

8.11. Цените могат да бъдат променяни от ОПЕРАТОРА едностранно при следните условия:

а) ОПЕРАТОРЪТ своевременно уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за настъпващите промени, чрез публикуване на промените в Интернет страницата си поне 7 дни преди тяхното влизане в сила;

б) в този случай, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заяви прекратяване на ползването на УСЛУГИТЕ в срок до влизане в сила на промените;

в) ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпратил в горепосочения срок уведомление на ОПЕРАТОРА, че отхвърля промените, то промените влизат в сила автоматично след изтичането на срока по т.а.);

8.12. За неплатените в срок задължения ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи законната лихва за всеки ден закъснение.

8.13. За месеца на закриване на УСЛУГИТЕ, месечната абонаментна цена се определя според броя на дните, за които са ползвани УСЛУГИТЕ.

8.14. Промяна в ползването на УСЛУГИ при наличие на техническа възможност се извършва след подаване на заявка и заплащане на цените за извършване на промяната съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

8.15. Месечната абонаментна цена, платима от ПОТРЕБИТЕЛЯ, важи само за посочената в договора услуга в рамките на един календарен месец.

8.16. При временно прекратяване ползването на УСЛУГИТЕ по свое желание ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат месечна цена в размер, указан в ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

8.17. ОПЕРАТОРЪТ, чрез свои упълномощени служители, може да

предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ инкасиране на дължимите цени чрез посещение на имотите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. При плащане по този начин се издава квитанция, която служебно се допълва с касов бонус от устройство с фискална памет още в деня на инкасиране на дължимите суми. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да получи касовия бонус в касата на ОПЕРАТОРА или при следващо посещение на инкасиращия. В този случай плащането се счита за извършено в момента на инкасиране на сумите от упълномощените от ОПЕРАТОРА служители.

8. 18. Цената на УСЛУГИТЕ "Инкасиране на дължими цени" се обявява от ОПЕРАТОРА заедно с другите цени.

## 9. РАЗДЕЛ IX

### Продължаване и прекратяване на договора за УСЛУГИ

9.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява да ползва и заплаща за УСЛУГИТЕ за срок от поне 12 месеца, считано от датата на подписване на договора.

9.2. След изтичане на срока по т.9.1, същият автоматично става безсрочен и е валиден за неограничен срок от време, като прекратяването му става с 1-месечно писмено предизвестие от всяка от страните.

9.3. Договорът за УСЛУГИ между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:

9.3.1. при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

9.3.2. едностранно, с 10-дневно предизвестие, от ОПЕРАТОРА в случай на неизпълнение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на задълженията описани в раздел VII от тези Общи условия;

9.4. Предоставянето на УСЛУГИТЕ може да бъде прекратено преди изтичане на срока на ползване на УСЛУГИТЕ, в следните случаи:

а) незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

б) незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

в) при смърт или поставяне под запрещение на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

г) ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по този договор, считано от влизане в сила на съответното решение;

д) незабавно при запичаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата лицензия/отнемане на Лицензията;

е) едностранно, без предизвестие, от страна на ОПЕРАТОРА, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не е отстранил нарушението на някое от задълженията си, след като е бил поканен да стори това или при повторно извършване на същото нарушение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

9.5. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати договора едностранно и да преустанови предоставянето на достъп до УСЛУГИТЕ на МРЕЖАТА, в случай на груби нарушения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на предвидените в договора и в Общите условия задължения.

9.6. Подписаният между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА индивидуален договор важи за срока, за който е подписан и се продължава автоматично за неограничен срок от време, освен ако някоя от страните не изрази желанието си за прекратяването му с едномесечно писмено предизвестие.

9.6.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне в пълен комплект и състояние, в което е приел предоставеното му оборудване, отчитайки нормалното му ползване.

9.6.2. При неизпълнение на задължението по т. 9.6.1, включително и при повредата на оборудването, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на цената на оборудването по актуалната ценова листа на оператора.

9.6.3. При предсрочно прекратяване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на оставащите месечни такси, съгласно срока на договора, но не повече от три месечни такси.

9.7. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

9.7.1. изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.

9.7.2. 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.

9.7.3. страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения, които стават неразделна част от подписания между тях договор.

9.8. Ако договорът между страните е бил прекратен, независимо от причините за прекратяването му и ПОТРЕБИТЕЛЯТ пожелае сключването на нов договор, то това става при условията и цените като за всеки нов потребител.

## 10. РАЗДЕЛ X

### Отговорност за неизпълнение

10.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.

10.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение от страна на ОПЕРАТОРА при неспазване на срока за включване и активиране на услугите, посочен в т.3.4 на РАЗДЕЛ III в размер на 50 /петдесет/ % от предплатената цена.

10.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 10.1, като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации в офиса на ОПЕРАТОРА, находящ се на адрес : гр.Враца, ул."Стоян Кялчев" № 23;

10.4. За всички случаи на неизпълнение на задълженията произтичащи от Общите условия и подписаните заявления и договор, страните носят отговорност в съответствие действащото законодателство.

10.5. ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за:

а) изправността и правилната работа на оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

б) липса на умения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва УСЛУГИТЕ;

в) претенции от трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ при и по повод ползване на УСЛУГИТЕ;

г) щети и други вредноосни резултати, предизвикани от лошо или некачествено поддръжане или експлоатация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на техническите и програмни средства на ОПЕРАТОРА;

д) повреди по съединителните линии или комутируемата телефонна мрежа на други далекосъобщителни мрежи, които правят невъзможно предоставянето на УСЛУГИТЕ;

е) ОПЕРАТОРЪТ не отговаря за вреди причинени на трети лица при използване на УСЛУГИТЕ и световната УЕБ мрежа и мрежата на ОПЕРАТОРА от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и използването им за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез УСЛУГИТЕ, УЕБ пространството или мрежата на ОПЕРАТОРА.

10.6. ОПЕРАТОРЪТ отговаря за причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ вреди, които са пряка и непосредствена последица от умисъл или груба небрежност.

10.7. При спирание предоставянето на УСЛУГИТЕ, което продължава повече от 24 часа по причини, за които ОПЕРАТОРЪТ отговаря и има контрол върху тях, извън хипотезите на т.4.6, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплаща месечна абонаментна цена, пропорционално на времето, за което е било прекратено предоставянето на УСЛУГИТЕ.

10.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение на ОПЕРАТОРА, ако в резултат на негови действия са повредени технически устройства на ОПЕРАТОРА, довели до спирание на правилното функциониране на мрежата. Дължимото обезщетение е в размер на стойността на повредените технически средства.

10.9. Надвзети суми за предоставяни УСЛУГИ се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

10.9.ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при повреди, възникнали в резултат от природни бедствия.

10.10.ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност, ако поради нарушения на работоспособността на програмно-техническите средства на други оператори на Интернет или на телекомуникационните връзки в и/или извън страната, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да ползва частично или напълно

УСЛУГИТЕ - предмет на настоящите Общи условия.

10.11.ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и при възникване на извънредни обстоятелства, в резултат на които МРЕЖАТА е претърпяла повреди и ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да ползва частично или напълно УСЛУГИТЕ - предмет на настоящите Общи условия.

## 11. РАЗДЕЛ XI

### Решаване на спорове

11.1. Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При неопостигане 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.

## 12. РАЗДЕЛ XII

### Изменения и допълнения на Общите условия

12.1. 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.

12.2. ОПЕРАТОРЪТ публикува на страницата си в Интернет Общите условия в 7-дневен срок след съгласуването или изменението им.

12.3. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя УСЛУГИТЕ, през целия период на действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

12.4. Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщава на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези Общи условия, като им даде 14-дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля Общите условия, същите се считат за приети.

12.5. В случай на промяна, изменение и допълнение на Общите условия, извършена по установения ред и при неприемане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на новите, изменените и допълнените Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може едностранно да прекрати договора. Прекратяването се извършва по общия ред. Прекратяването не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението за плащане на дължими към ОПЕРАТОРА суми за ползване на УСЛУГИ.

12.6. Страните могат да променят и допълват сключения между тях договор само при условията на писмено съгласие помежду им, което става неразделна част от договора.

## 13. РАЗДЕЛ XIII

### ФОРС МАЖОР

13.1. Страните не носят отговорност, ако неизпълнението на задълженията им се дължи на непреодолима сила, освен ако преди настъпването ѝ някоя от страните е изпаднала в забава.

13.2. Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, уведомява незабавно другата страна за настъпването на възможните последици.

13.3. Непреодолимата сила не е основание за освобождаване от отговорност, ако в момента на настъпването ѝ страната е нарушила свое задължение по договора.

## 14. РАЗДЕЛ XIV

### Приложим закон

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

## 15. РАЗДЕЛ XV

### Определения

15.1. По смисъла на тези Общи условия:

15.1.1. 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.

15.2. КРАЙНО УСТРОЙСТВО – устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или

приемане на информация.

15.3. КАБЕЛНА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА /МРЕЖАТА/ - набор от електронно оборудване за приемане, предаване и пренос /препредаване/, кабелни трасета; носещи, свързващи, разделящи и други елементи, представляващи съвкупност от взаимно свързани възли, линии и съоръжения и явяващи се среда за пренос на данни, в това число достъп до Интернет в реално време и до локална мрежа (LAN), чрез директна свързаност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и за предоставяне на други УСЛУГИ.

15.4. ПОТРЕБИТЕЛ – абонат на МРЕЖАТА може да бъде всяко физическо или юридическо лице.

15.5. АБОНАТЕН КОНТАКТ – накрайник, монтиран върху кабел и намиращ се на територията на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ, който се свързва директно с оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

15.6. IP адресно пространство – предоставен на ПОТРЕБИТЕЛЯ и администриран от ОПЕРАТОРА индивидуален интернет алокационен адрес (IP адрес), чрез който ПОТРЕБИТЕЛЯ се индивидуализира в интернет адресното пространство.

15.7. ЦЕНА ВКЛЮЧВАНЕ /ИНСТАЛАЦИОННА ЦЕНА/– това е цената, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща, за да се изгради един абонатен контакт с цел свързване и осигуряване достъп до УСЛУГИТЕ на мрежата. Обявената от ОПЕРАТОРА цена за свързване /инсталация/ се отнася за изграждане на един абонатен контакт.

15.8.МЕСЕЧНА АБОНАМЕНТНА ЦЕНА – това е цената, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща за ползване на фиксираните в заявлението и договора вид и обем на УСЛУГИТЕ, за период от един календарен месец. Размерът на цената зависи от количеството данни (трафик) приети и предадени от ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез неговият IP адрес за период от един календарен месец. Размерът на цената не се намалява, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ за съответния календарен месец е потребил по-малко трафик от заявления от него в заявлението и договора.

15.9. ТРАФИК - общото количество данни приети и предадени от ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез предоставеният му IP адрес в МРЕЖАТА за период от един календарен месец.

## 16. РАЗДЕЛ XVI

### Допълнителни условия

16.1. В договора страните се идентифицират както следва:

16.1.1. ОПЕРАТОР – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по ЕИК и банкова сметка;

### 16.1.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а) физическо лице - с име и номер на документ за самоличност, 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, номер по ЕИК и лицето, което го представлява;

в) юридическо лице – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по ЕИК и лицето, което го представлява.

16.2. 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.

16.3. 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.

16.4. 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.

16.5. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

Настоящите Общи условия са приети с Решение на Общото събрание на съдружниците на "Ситилинк ВМ" ООД. Настоящите Общи условия са публикувани в интернет страницата <http://www.bv-vratsa.bg/bg/keyba-kom-holding-ood/>