

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА УСЛУГАТА ИНТЕРАКТИВНА ТЕЛЕВИЗИЯ

I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящите Общи условия са изготвени от „СЕТТРЕЙД“ ЕООД, дружество регистрирано в Търговския регистър на Агенция по вписванията с ЕИК: 203521882, със седалище, адрес на управление и кореспонденция: гр. Елин Пелин 2100, бул. "София" №11, телефон: 02/4210210, електронна поща: support@setservice.bg, наричано по-долу за краткост ОПЕРАТОРА, и определят условията и реда за предоставяне на услугата Интерактивна телевизия, по-долу само Услуга/та, така като е описана в Раздел III и се прилагат и са част от индивидуалните договори с крайните потребители (Потребители) за тази Услуга.

1.2. Потребител на услугата Интерактивна телевизия може да бъде всяко дееспособно лице, което сключи договор с ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугата.

1.3. Общите условия са приети на основание Закон за електронните съобщения и имат задължителна сила за ОПЕРАТОРА и Потребителите на услугата Интерактивна телевизия и са неразделна част от индивидуалния договор на потребителя. Приемането на Общите условия от Потребителите става съобразно предвиденото в действащото законодателство.

1.4. Общите условия влизат в сила от датата на публикуването им на интернет страницата на ОПЕРАТОРА www.setservice.bg и имат действие спрямо всички Потребители, които към датата на влизане в сила на Общите условия са сключили индивидуален договор за услугата Интерактивна телевизия. Общите условия са налични и във всички търговски обекти, в които ОПЕРАТОРА предлага услугата.

1.5. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на ОПЕРАТОРА или по друг, предвидени в действащото законодателство, ред. Измененията и уведомяването на Потребителите за това се извършват по реда на действащото законодателство. При промяна в настоящите Общи условия, ОПЕРАТОРА ще публикува новите Общи условия и информация за промяната на интернет страницата си www.setservice.bg и ще ги представи на видно място в търговските обекти, в които предлага услугите си, в срок от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила. При изменение на Общите условия по инициатива на ОПЕРАТОРА Потребителите имат право да прекратят индивидуалния си договор за ползване на услугата Интерактивна телевизия без санкции в срок до един (1) месец от влизане в сила на промените, ако измененията засягат ползване от Потребителя услуги и потребителят е изпълнил своите задължения към ОПЕРАТОРА.

II. ИНДИВИДУАЛЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГАТА ИНТЕРАКТИВНА ТЕЛЕВИЗИЯ

2.1 Лицата, желаещи да получат достъп до услугата Интерактивна телевизия сключват индивидуален договор с ОПЕРАТОРА, в който договор се посочват видовете и параметрите на услугите, които ще се ползват, срокът за ползване им, ако има такъв и който не може да бъде по-дълъг от 2 (две) години, адрес на ползване на услугата, адрес за кореспонденция между страните и друга информация, необходима да се индивидуализират условията на договора.

2.2 При сключване на договор за услуги, лицата предоставят информация, необходима за тяхната идентификация като: валиден документ за самоличност с вписани ЕГН/ЛНЧ или дата на раждане, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен или настоящ адрес на територията на Република България, данни от регистри и други. В случай че договорът се сключва от представляващо или упълномощено лице,

документ за самоличност на представляващия или упълномощения и/или съответното пълномощно.

2.3. ОПЕРАТОРА има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т.2.2 документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която документите съдържат.

2.4. При сключване на договор с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при следните изисквания: приемат се специални или общи нотариално заверени пълномощни, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия, в т.ч и да сключва договори пред ОПЕРАТОРА или пред други търговски дружества. Приема се и пълномощно, в което има текст, от който следва, че упълномощеният има право да представлява и/или сключва договори с всякакви трети лица (физически лица, юридически лица и др.). Пълномощното се представя в оригинал и ако съдържа упълномощаване само за конкретно правно действие остава у ОПЕРАТОРА. Ако съдържа упълномощаване за по-широк кръг правни действия у ОПЕРАТОРА остава копие от пълномощното, заверено за вярност с оригинала от упълномощен служител на ОПЕРАТОРА. В случай на пълномощно от чужденец, същото трябва да е с нотариална заверка и легализиран превод или официален превод.

2.5 При сключване на индивидуалния договор ОПЕРАТОРА може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

2.6. Обработването на личите данни на Потребителите става съобразно действащото национално и европейско законодателство. Подробна информация за вида данни, начина на обработването им, срока за съхранението им, правата на Потребителите като субекти на данните и друга информация се съдържат в „Политика за поверителност на личните данни на ОПЕРАТОРА“, която е неразделна част от настоящите Общи условия и е достъпна на интернет страницата на Оператора – www.setservice.bg.

2.7. При сключването на договора за ползване на услугата Интерактивна телевизия, ОПЕРАТОРА предоставя на Потребителите крайни устройства (оборудване), необходими за получаване достъп и ползване на услугата, поради което индивидуалният договор с Потребителите влиза в сила незабавно.

2.8. Потребителят няма право да прехвърля правата и задълженията си по индивидуалния договор на трети лице без предварителното, изрично писмено съгласие на ОПЕРАТОРА.

2.9. Изменения в индивидуалния договор може да настъпят:

2.9.1 по взаимно писмено съгласие на страните докато договорът е в сила и действа между страните.

2.9.2 едностранно от ОПЕРАТОРА при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на приложимото законодателство, разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му компетентност.

2.10. ОПЕРАТОРА може да откаже сключването на индивидуален договор, респ. предоставяне на достъп до Услугата или възстанови спрян достъп до Услуга, когато лицето, което е поискало това:

2.10.1 не е предоставило на ОПЕРАТОРА изискваните за сключването на договора документи;

2.10.2. има просрочени задължения или други нарушения по същия договор;

2.10.3 е използвало или е допуснало да бъде използвано оборудване или част от оборудване или Услугата по начин, нерегламентирани в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

2.10.4 е получило или е направило опит да получи Услугата или оборудване по начин, нерегламентирани в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

2.10.5 на посочения в заявката за сключване на индивидуален договор адрес за ползване на услугата има обективна невъзможност да се предостави услугата като не ограничаващо се до: липса на покритие, липса на интернет свързаност, неосигурен от Потребителя свободен и без тежести достъп до общите части на сградата, в случаите на сгради в режим на етажна собственост, и др.

III. ОПИСАНИЕ УСЛУГАТА ИНТЕРАКТИВНА ТЕЛЕВИЗИЯ

3.1. Услугата Интерактивна телевизия представлява разпространение на телевизионни програми чрез система, базирана на свързаност чрез интернет протокол (IP) в затворена мрежа (мрежа, нямаща достъп до интернет), която системата може да осигури на Потребителя допълнителни функционалности и/или услуги към основната услуга по предоставяне на достъп до телевизионни програми.

3.2 Обхватът и/или наличността на допълнителните функционалности и/или услуги може да е различен и да се променя както за отделните телевизионни програми, така и за цялата услуга в зависимост от предоставените от носителите на правата за съответните програми права. ОПЕРАТОРА своевременно ще уведомява Потребителите за настъпила промяна.

3.3 Инсталирането и/или осигуряването на първоначален достъп до услугата Интерактивна телевизия се извършва във възможно най-кратък срок, но не повече от 10 (десет) работни дни от датата на сключване на индивидуалния договор. В случай че потребител е заявил своето желание да извърши инсталацията на оборудването сам, ОПЕРАТОРА не се ангажира със срок за инсталация и осигуряване на достъп до услугата.

3.4. Първоначалното инсталиране и осигуряване на достъп до услугата се извършва от:

3.4.1.1 Технически екипи на ОПЕРАТОРА, които са оправомощени от ОПЕРАТОРА да извършват всички дейности, необходими за първоначалното инсталиране и осигуряване на достъп до Услугата. При инсталацията техническите екипи конфигурират само предварително заявения брой и вид Услуги. С цел предоставяне на услугата при инсталиране техническият екип извършва дейности по свързване на декодиращото устройство с мрежата и телевизионния приемник на Потребителя и извършване на необходимите първоначални настройки за ползване на услугата След инсталиране на оборудването техническият екип показва как се работи с него и как функционира системата.

3.4.1.2 Извършването на първоначалното инсталиране и осигуряване на достъп до Услугата се удостоверява с подписването на протокол. В тази връзка, Потребителят следва да бъде на разположение или при възможност да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме извършването на монтажните действия на посочения в договора адрес за ползване на услугата. В случай че Потребителят или упълномощено от него лице не се намират на посочения адрес за ползване на услугата, протоколът се подписва от лицето, осигурило достъп на техническия екип на ОПЕРАТОРА. С подписването на протокола за извършен монтаж от Потребителя, респ. неговия

пълномощник или лицето, осигурило достъп, ако не е отбелязано изрично, Потребителят приема и се съгласява с извършените от техническия екип на ОПЕРАТОРА действия и няма да има претенции спрямо ОПЕРАТОРА в тази връзка.

3.4.1.3 Когато потребителят не осигури достъп на специалисти на ОПЕРАТОРА за инсталиране на Услугата в уговореното време договорът може да се прекрати от ОПЕРАТОРА без даване на допълнителен срок за изпълнение, в който случай ОПЕРАТОРА се освобождава от задълженията си по него. По изрично искане от страна на Потребителя и след заплащане на допълнителна такса за инсталация и монтаж, специалистите на ОПЕРАТОРА може да посетят адреса на нова уговорена между страните дата, в който случай сроковете за инсталация и монтаж започват да текат от датата на новата заявка от страна на Потребителя. В случай на прекратяване на договора и ако Потребителят не е закупил оборудването, последният заплаща стойността му по цени към датата на сключване на договора.

3.4.1.4 В случай че Потребител откаже да подпише протокола, независимо че не са налице обективни причини за това, Потребителят ще е длъжен да заплати разхода за инсталацията, извършена от техническия екип, съгласно стандартната ценова листа за инсталиране на услугата.

3.4.2 Самостоятелно от Потребителя, в случай че изрично е посочено в индивидуалния договор. В този случай Потребителят отговаря за всички действия, свързани с първоначалното свързване на системата, вкл. за свързването на декодиращото устройство към телевизионния приемник на Потребителя и извършване на необходимите първоначални настройки за ползване на Услугата.

3.5 Предоставеното оборудване остава собственост на ОПЕРАТОРА, освен в случаите в които Потребителят го е закупил. Потребителят има право да заяви до 2 (два) броя допълнителни декодиращи устройства по всяко време на действието на договора, ако техническите критерии позволяват добавянето на допълнителни декодиращи устройства. След прекратяването на договора, освен в случаите на закупено оборудване, Потребителят следва да върне предоставеното му оборудване в цялост (заедно с принадлежностите му) в търговски обект на ОПЕРАТОРА като в случай на неизпълнение и/или при непълно или неработещо оборудване следва да заплати на ОПЕРАТОРА стойността на оборудването по цените на ОПЕРАТОРА към датата на сключване на договора.

3.6 Необходимото техническо оборудване за ползване на услугата се посочва или в индивидуалния договор, или в отделен документ, приложение към индивидуалния договор.

3.7.1 Услугата Интерактивна телевизия позволява достъп на Потребителите до определени телевизионни програми. ОПЕРАТОРА има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни канали, както и вида и броя на допълнителните услуги, предоставяни чрез системата, за които промени ОПЕРАТОРА ще уведоми потребителите по подходящ начин, съобразно действащото и приложимо право и чрез интернет страницата си.

3.7.2 Услугите и предоставеното от ОПЕРАТОРА оборудване са предназначени само и единствено за лично (домашно) ползване на заявения адрес на ползване и само за ползване в места и помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни лица. Потребителят декларира с подписването на индивидуалния си договор, че заявените от него услуги няма да бъдат ползвани за други, различни от личното ползване, цели като, но не ограничаващо се до: за търговска цел; на места за временно или постоянно настаняване, различни от частен дом или на места за предоставяне на услуги на населението като барове, ресторанти, хотели, мотели,

казина, спортни зали, болници, кораби, пансиони, затвори и др. Потребителят няма право да записва на други устройства и с други средства, предоставеното чрез системата съдържание, както и да го разпространява под каквато и да било друга форма и начин.

IV. ЦЕНИ. НАЧИНИ НА ПЛАЩАНЕ

4.1 Потребителите дължат на ОПЕРАТОРА следните възнаграждения:

4.1.1 еднократна цена за инсталиране и осигуряване на достъп до Услугата, съобразно действащата ценова листа;

4.1.2. Месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугата Интерактивна телевизия. Месечната абонамента цена се заплаща до 5-то число на месеца, следващ месеца, за който се дължи.

4.1.3 Месечна наемна цена за ползване на заявените декодиращи устройства, платима в срока по т.4.1.2.

4.1.4. Цени за допълнителни услуги, съобразно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА. Цените за допълнително ползваните услуги се заплащат до 5-то число на месеца, следващ месеца, през който са заявени и ползвани.

4.1.5. Цена за ползване на допълнително декодиращо устройство, определена в действащата ценова листа.

4.2.1 Заплащане на дължимите суми от страна на Потребителя могат да се извършат:

а. в посочените в индивидуалния договор локации и начини;

б. по банков път съгласно указаните в индивидуалния договор банкови сметки като при плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено в първия работен ден след постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.

в. по друг начин, съгласно предоставените от ОПЕРАТОРА възможности за заплащане на дължими суми.

4.2.2 Всички разходи свързани с избрания начин на плащане са за сметка на потребителя.

4.3. Всички суми за предоставяните услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика по цени, съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА и/или сключения между страните договор.

4.4. ОПЕРАТОРА издава индивидуален документ на Потребителя за полученото плащане съобразно действащото приложимо право. Неполучаването на такъв документ не освобождава Потребителя от задължението му за заплащане на дължимите суми. В случай че Потребителят ползва и други услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА, последният има право да издава един общ документ за тези услуги и услугите, предлагани с настоящите Общи условия.

4.5. ОПЕРАТОРА определя и променя цените на предлаганите от него услуги по реда на Закон за електронните съобщения. ОПЕРАТОРА има право да предоставя услугата с определена търговска отстъпка и/или при промоционални условия, което оповестява предварително.

4.6. ОПЕРАТОРА прави публична ценовата листа за предоставените услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува преди датата на

влизане в сила. ОПЕРАТОРА предоставя ценовата листа на разположение на общодостъпни места, вкл. в търговските обекти, в които предоставя услугите си.

V. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

5.1. Потребителите имат следните права:

5.1. Да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА, описани в настоящите Общи условия;

5.2. Да получават услугите по Раздел III с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договорът, подписан между страните;

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

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

5.5. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в сроковете, предвидени в тези Общи условия;

5.6. Да прекратяват ползването на услугите, съответно договора, по свое желание след подаване на 1-месечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА, при условията, посочени в индивидуалния договор;

5.7. Да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от 1 месец и не по-голям от 6 месеца, след подаване на писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА и при условие, че към момента на временното прекратяване Потребителят няма задължения към ОПЕРАТОРА. Предизвестие по настоящата т. 5.7 следва да бъде подадено най-късно до 25-то число на месеца, предхождащ този, от който Потребителят желае ползването на услугите да бъде временно прекратено, като в случай че този срок не бъде спазен, ОПЕРАТОРА има право да откаже временното прекратяване. Правото по настоящата т.5.7 може да бъде упражнявано от Потребителя не повече от два пъти в рамките на една календарна година. Не се допуска временно прекратяване на ползването на услуги при безсрочни договори.

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

5.9. В случай на неспазване сроковете за плащане или неизпълнение на други задължения, посочени в настоящите Общи условия и/или индивидуалните договори, следствие на което услугите са спрени, Потребителят може да поиска възстановяване на спрени услуги след изплащане всичките си задължения.

VI. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

6.1. Потребителите са длъжни:

6.1. В предварително съгласувано по подходящ начин с ОПЕРАТОРА време да осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на електронно съобщителната система, в т.ч и декодиращото устройство, за предоставяне на Интерактивна телевизия;

6.2. Да не извършват промени в електронно съобщителната система, в т.ч и декодиращо устройство, за предоставяне на Интерактивна телевизия, като не ограничаващо се до: да не разглобява, модифицира, включва към други мрежи и системи и други;

- 6.3. Да не подават и да не допускат подаването на сигнал на трети лица;
- 6.4. Да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т.6.2 и т. 6.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;
- 6.5. При желание за временно прекратяване ползването на услугите да уведоми писмено ОПЕРАТОРА в срока по т.5.7;
- 6.6. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;
- 6.7. Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;
- 6.8. Да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия и индивидуалните договори;
- 6.9. Да заплащат месечните абонаментни цени, както са посочени в тези Общи условия и индивидуалните договори в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;
- 6.10. Да уведомяват в срок до 7 (седем) дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни си данни както са посочени в индивидуалния договор.
- 6.11. При прекратяване на индивидуалния договор и независимо от основанието за това да върнат предоставените им за ползване от ОПЕРАТОРА крайни устройства, представляващи негова собственост.

VII. ПРАВА НА ОПЕРАТОРА

7. ОПЕРАТОРА има право:

- 7.1. Да предоставя на Потребителите чрез електронно съобщителната система, в т.ч и декодиращото устройство, за предоставяне на Интерактивна телевизия услугите по Раздел III от тези Общи условия;
- 7.2. Да получава от Потребителите си дължимите от тях суми в сроковете, определени в раздел IV на тези Общи условия, за предоставените от него услуги;
- 7.3. Да дава по достъпен, ясен и разбираем от Потребителите начин, писмени, гласови или аудио- визуални указания и инструкции за правилна употреба на предоставеното им оборудване;
- 7.4. Да продава, предоставя за ползване и извършва или организира извършването на гаранционна и извънгаранционна поддръжка на устройства, съгласно Търговската гаранция, настоящите Общи условия и индивидуално договореното с Потребителя.
- 7.5. В случай на неспазване сроковете за плащане или неизпълнение на други задължения посочени в настоящите Общи условия и индивидуалните договори, да прекрати незабавно и без предизвестие предоставянето на услугите на Потребителя.
- 7.6. Да получава уговорените в индивидуалния договор неустойки и обезщетения, респ., предвидените в тези Общи условия, при неизпълнение на задълженията на Потребителя;
- 7.7. Да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си, при извършване на задължителни профилактики, планови ремонти или дейности,

свързани с обновяване и/или разширение на електронно- съобщителната си мрежа, като уведомява Потребителите за причината и прогнозния срок на прекъсването, по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин и чрез публикация на интернет страницата на ОПЕРАТОРА или аудио визуално.;

7.8. Да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си, при отстраняване на аварии или внезапни повреди по електронно-съобщителната си мрежа, като при възможност уведомява Потребителите за причината и прогнозния срок на прекъсването по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или чрез публикация на интернет страницата на ОПЕРАТОРА или аудио визуално.

7.9. В предварително уточнено по подходящ начин с Потребителя време да получи достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от електронно-съобщителната си мрежа или електронно съобщителната система, в т.ч и декодиращото устройство, за предоставяне на Интерактивна телевизия. В случай, че Потребителят не осигури достъп в уговорения с него период, то ОПЕРАТОРА не носи отговорност за липсата или влошеното качество на услугата.

7.10 Да ограничи достъпа до част или до всички от предоставените си услуги, или да прекрати едностранно индивидуалния договор в случай, че има достатъчно основания да смята, че Потребителят препродава или предоставя на трети лица услуги на ОПЕРАТОРА, без изричното писмено съгласие на същия.

7.11 ОПЕРАТОРА може да информира Потребителя по подходящ начин при нарушаване на някоя от разпоредбите на Общите условия.

7.12 ОПЕРАТОРА има право да прави промени в технологията на предоставяне на Услугата и да променя обхвата на предоставяните услуги, както и броя и вида на излъчваните програми, структурата на пакетите с канали и разположението на каналите в пакетите.

7.13 ОПЕРАТОРА има право едностранно да прехвърля на трето лице всички свои права и задължения, произтичащи от индивидуалния договор с Потребителя и тези Общи условия. Третото лице следва да е надлежно регистрирано като предприятие, предоставящо същите или повече и/или по-качествени електронни съобщителни услуги. При прехвърлянето ОПЕРАТОРА осигурява необходимите гаранции за запазване на качеството на предоставяните на Потребителя услуги до покъсната дата измежду изтичането срока на договорите за услуги и изтичането на шест месеца от датата на влизане в сила на договора, по силата, на който са прехвърлени на новия оператор правата и задълженията. ОПЕРАТОРА уведомява Потребителя за извършеното прехвърляне по подходящ начин, като за такова се счита и един от следните начини на уведомяване:

а) публикация на сайта <http://www.setservice.bg>, като посочва датата на публикацията, датата, на която ще влезе в сила договорът, по силата на който ще бъдат прехвърлени правата и задълженията, както и достатъчно данни за новия оператор, като например – фирма, седалище, ЕИК, адреси на търговските обекти, Интернет адрес и телефон за връзка;

б) електронно съобщение, изпратено на електронния адрес, посочен от Потребителя в договора;

в) телефонно обаждане на посочен от Потребителя в договора телефонен номер; или Съобщение в месечната сметка.

С влизането в сила на тези Общи условия се счита, че Потребителят изрично се е съгласил/приел правото на ОПЕРАТОРА да прехвърля на трети лица своите задължения, произтичащи от сключения договор. Предоставянето на лични данни на Потребителите на третото лице се извършва съобразно националното и европейското законодателство и съгласно „Политиката за поверителност на личните данни на ОПЕРАТОРА“.

VIII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА

8. ОПЕРАТОРА има задължение:

8.1. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на електронно съобщителната система, в т.ч и декодиращото устройство, за предоставяне на Интерактивна телевизия 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата в зоните на предоставяне на услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила и в случаите, предвидени в настоящите Общи условия;

8.2. Да предоставя услуги на всички Потребители при условията на равнопоставеност.

8.3. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на електронно-съобщителната си мрежа ОПЕРАТОРА е длъжен да информира предварително Потребителите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по начин, който е максимално достъпен. ОПЕРАТОРА има това задължение при условие, че времетраенето на всяко отделно прекъсване или влошаване на предоставяната услуга надвишава 24 часа.

8.4. Предварително да уведомява по подходящ начин Потребителите при искане за достъп до техни помещения;

8.5. Да съхранява в законоустановения срок цялата информация, свързана с разплащанията на Потребителите;

8.6. Да отстранява възникнали повреди в електронно-съобщителната си мрежа при нормални условия на работа в срок до 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 от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

8.7. Да оповести адрес и/или телефон, на който да приема уведомления от Потребителите за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите, както и за информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

8.8. Да уведомява 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;

8.9. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от Потребителите в едномесечен срок от датата на получаването им;

8.10. Да уведомява Потребителите не по-късно от 1 (един) месец преди изтичане на срока на индивидуалните договори с тях;

8.11. Да уведомява Потребителите за измененията на тези Общи условия в срок не по-кратък от 1 (един) месец преди влизането им сила.

IX. ОТГОВОРНОСТИ

9.1.1 ОПЕРАТОРА отговаря пред Потребителя за виновно неизпълнение на задълженията си както следва:

9.1.1.1 За неотстранени повреди в мрежата и съоръженията към нея или по други причини, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които Потребителят не е могъл да ползва Услугата повече от 10 (десет) дни през един календарен месец, Потребителят заплаща част от дължимата месечна абонаментна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите.

9.1.1.2 ОПЕРАТОРА приспада сумата по предходната точка от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец, на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т.8.6 от тези Общи условия.

9.1.1.3. Точки 9.1.1.1 и 9.1.1.2 не се прилагат в случаите, когато повредата или повредите се дължат на форсмажорни причини обстоятелства.

9.2. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за:

9.2.1 прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон и в случаите на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на електронно- съобщителната мрежа;

9.2.2. претенции на трети лица срещу Потребителя във връзка или по повод ползваната Услуга;

9.2.3. вреди причинени от инсталирани крайни устройства или оборудване от Потребител, които не са предоставени от ОПЕРАТОРА;

9.2.4. повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани към електронно съобщителната система, в т.ч и декодиращото устройство, за предоставяне на Интерактивна телевизия.

9.2.5. вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата от самия Потребител, както и вреди и повреди, причинени от действия или бездействия, извършени в нарушения на настоящите Общи условия.

9.2.6. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които Потребителят използва;

9.2.7 ОПЕРАТОРА не носи отговорност за начина на ползване от Потребителя на електронно съобщителната система, в т.ч и декодиращото устройство, за предоставяне на Интерактивна телевизия, извън уговореното в Общите условия и индивидуалния договор, както и за вреди от лошо или некачествено поддържане или експлоатация от страна на Потребителя на оборудването, предоставено от ОПЕРАТОРА и за всички последствия от това.

9.2.8. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за съдържанието на програмите, които се излъчват чрез Услугата, както и за временното им или постоянно прекъсване, или за промени в часовото разпределение на програмите.

9.2.9. ОПЕРАТОРА не носи отговорност в случаите, в които трети лица са узнали индивидуална парола за ползване на услуга от Потребителя, ако такава има, без оглед на причината и начина на узнаването ѝ, включително и в случаите на неправомерни действия от страна на трети лица, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи, записи или съхранявана от Потребителя информация в електронен вид (действия, познати като "cracking" или "hacking"), доколкото не е предвидено друго в действащото законодателство;

9.3. Потребителят отговаря за виновно причинени вреди на електронно-съобщителната мрежа, в резултат от включване на крайни устройства, които не са предоставени от ОПЕРАТОРА;

9.4. Потребителят отговаря за причинените вреди на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията му по Общите условия и сключения Договор за услуги и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите. Потребителят отговаря и за кражба или загуба на декодиращо устройство, както и в случаите на повреда, дължаща се на причини, за които Потребителят отговаря.

9.5. Потребителят отговаря и за всички допълнителни (извънредни) разходи, свързани със събирането на дължимите от него суми, чрез упълномощени трети лица, както и за разходи направени при посещение на технически екип, в случаите, когато се установи, че Потребителят е извършил действия в нарушение на настоящите Общи условия, включително осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата в нарушение на Общите условия и в случаите на отстраняване на повреди в декодиращо устройство или друго оборудване в противоречие с разпоредбите на Общите условия.

9.6. Потребителите дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите.

9.7. Ако индивидуалният договор за Услугата бъде прекратен по инициатива или по вина на Потребителя преди изтичането на избрания с договора срок, Потребителят дължи на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договорът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок.

Х. ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ

10.1. Договорът за услуги между Потребителя и ОПЕРАТОРА се продължава след изтичане на избрания срок само при изрично писмено съгласие на Потребителя относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Потребителят има право да прекрати безсрочния договор с 1(едно)-месечно писмено предизвестие без да дължи неустойка за това. В случаите, когато на Потребителя е предоставено декодиращо устройство за ползване и Потребителят не го върне или върнато оборудване е неизправно или не е в цялост, Потребителят следва да заплати стойността на съответното оборудване съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА към датата на сключване на договора.

10.2. Индивидуалният договор може да се прекрати преди изтичане на изборния с него срок на ползване при:

10.2.1 взаимно съгласие на двете страни;

10.2.2 настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, които трайно препятстват предоставяне на Услугата;

10.2.3 резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;

10.2.4 смърт или поставяне под запрещение на Потребителя;

10.2.5 ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

10.3. ОПЕРАТОРА има право по своя преценка едностранно да прекрати договора или временно да спре достъпа до Услугата в следните случаи:

10.3.1 при забавяне на плащане от страна на Потребителя;

10.3.2 в случай, че Потребителят не е отстранил нарушението на някое от задълженията си по индивидуалния договор или настоящите Общи условия;

10.3.3 при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. ОПЕРАТОРА ще уведоми Потребителя за прекратяване на договора като посочи причината за липса на техническа възможност.

10.3.4. когато Потребителят е получил или е направил опит да получи от ОПЕРАТОРА или използва Услугата или оборудване за услугата чрез незаконни средства.

10.3.5 когато са налице достатъчно основания да се счита, че Потребителят използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА.

XI. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

11.1 Адресираните до ОПЕРАТОРА предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от ОПЕРАТОРА не по-късно от един (1) месец от получаването им, като жалбоподателят се информира за резултата.

11.2 Споровете между ОПЕРАТОРА и Потребителя се решават чрез непосредствени преговори между тях, по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. пред компетентния регулаторен орган) или пред компетентния съд. Дейността на ОПЕРАТОРА попада в обхвата на дейност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, интернет страница www.kzr.bg, e-mail: adr.els@kzr.bg. Ако спор, отнесен към ОПЕРАТОРА, не е разрешен, Потребителят може да потърси съдействие от помирителната комисия. ОПЕРАТОРА не се ангажира да ползва посочените органи.

ПРИЛОЖИМО ПРАВО

За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугата Интерактивна телевизия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.