

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ ПРЕДПРИЯТИЕ, ПРЕДОСТАВЯЩО ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ МРЕЖИ И УСЛУГИ " ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ" ООД И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ /АБОНАТИТЕ/

1. ВЪВЕДЕНИЕ

1.1. Настоящите Общи условия /ОУ/ регламентират взаимоотношенията между " ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ" ООД в качеството на предприятие предоставящо обществени електронно съобщителни услуги съгласно Закона за електронните съобщения (ЗЕС), наричан за краткост ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ и неговите крайни потребители, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ, условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос на данни, наричана МРЕЖАТА, и предоставяне на достъп до Интернет на територията на Република България..

1.2. Настоящите ОУ са разработени съгласно изискванията на ЗЕС и общите изисквания регламентирани от него, съгласно който „ ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ“ ООД с ЕИК 201718009, седалище и адрес на управление: град Пловдив, ж.к.Тракия, бл.26, осъществява електронни съобщения на територията на Република България.

1.3. Настоящите общи условия са неразделна част от Заявлението – Договор за включване към МРЕЖАТА, задължителни са за изпълнение от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е заявил изрично в Заявлението – Договор, че не ги приема. В този случай се прилага т.10.5 от настоящите ОУ.

1.4. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България

2. ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ

2.1. ЕЛЕКТРОННО СЪОБЩИТЕЛНА УСЛУГА /УСЛУГАТА/- е услуга, предоставяна по възмезден начин, която изцяло или предимно включва пренос на сигнали по електронни съобщителни мрежи, включително услуги по преноса, осъществявани чрез мрежи за радиоразпръскване, без да се включват услуги, свързани със съдържанието и/или контрола върху него.

2.2. АБОНАТ (ПОТРЕБИТЕЛ) – Абонат на УСЛУГАТА може да бъде всяко физическо или юридическо лице, което е във фактически взаимоотношения с ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ, има сключен договор с него и е издължило месечната абонаментна цена. Абонатът се идентифицира:

а/ за физически лица – идентификационни данни: име, ЕГН, адрес за кореспонденция, телефон(факс, електронен адрес), адрес за включване на УСЛУГАТА;

б/ за юридическите лица и едноличните търговци – с наименование(фирма), , ЕИК номер, адрес за кореспонденция, адрес за включване на УСЛУГАТА , телефон (факс, електронен адрес) и лице за контакти.

2.3. АБОНАТЕН КОНТАКТ – розетка или букса, монтирана или намираща се на територията на имота на абоната, от която може директно да се подаде сигнал на входа на приемащо или друго устройство /уред/ на абоната.

2.4. РАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА КУТИЯ – електронен разпределителен елемент или набор от разпределителни, филтриращи и други електронни елементи, поместени във или извън защитна кутия, монтирани извън рамките на имота на абоната, предназначени за хранване на абонатно отклонение.

2.5. АБОНАТНО ОТКЛОНЕНИЕ – набор от материали и елементи след изхода на разпределителната кутия до абонатния контакт, предназначени за връзка с входа на приемника или друго устройство /уред/ на абоната.

2.6. ЦЕНА ЗА ВКЛЮЧВАНЕ (задатък) – това е сума, която абонатът заплаща, за да се изгради абонатно отклонение за един или повече абонатни контакти с цел осигуряване достъп до УСЛУГИТЕ. Цената за включване служи като доказателство, че е сключен

договорът и е обезпечено неговото изпълнение. Обявената цена за включване се отнася за изграждане на едно абонатно отклонение с един абонатен контакт.

2.7. МЕСЕЧНА АБОНАМЕНТНА ЦЕНА – това е цената, която абонатът заплаща за ползване на определени в договора УСЛУГИ за период от един месец, без оглед на това дали и в какъв обем са ползвани тези услуги.

3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ

3.1. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ е предприятие уведимило комисията за регулиране на съобщенията (КРС) за осъществяване на обществени електронни съобщения по чл. 66 от ЗЕС електронно съобщителни услуги - пренос на данни – достъп до Интернет;

3.2. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ предоставя на своите абонати пренос на данни – достъп до Интернет при условията и сроковете изброени по долу

3.3. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да осъществя обществени електронни съобщения след уведомяване на КРС за това

3.4. В случаите, когато ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ не предоставя услугата по т. 3.2. със собствени средства, тя сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ гарантира за качеството на предоставяните услуги

3.5 ПОТРЕБИТЕЛЯТ възлага, а ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ приема срещу цена за включване да извърши включване и пускане в действие на заявените от абоната услуги срещу заплащане на месечната абонаментна цена. Собствеността върху абонатното отклонение до входа на апартамента/къщата/ сградата остава за ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ, когато е изградено от нея.

3.6 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ крайни устройства (кабелни модеми, приемници и други) по пазарни цени.

3.7. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ осигурява съответствието на техническите характеристики на УСЛУГАТА

и сигналите, пренасяни по нея, с нормативните актове и българските стандарти, отнасящи се до предмета на дейността.

3.8. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ прилага мерки за управление на интернет трафика единствено с цел защита

на мрежата, предотвратяване на злоупотреби, поддържане на качеството при натоварване и осигуряване на стабилност на услугата. Всички мерки за управление на трафика са документирани в Политиката за управление на трафика, която е публично достъпна за Потребителя на интернет страницата на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ.

3.9.ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица, които отговарят на изискванията на ЗЕС, европейските и български стандарти.

3.10.ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ предоставя услуги на Абонатите на УСЛУГАТА при условието на прозрачност и равнопоставеност, като не се създава предимство на отделни потребители или групи от тях по отношение на една и съща услуга. Изключение могат да се правят само за лица с определена намалена трудоспособност и за лицата със специални нужди,

3.11.Инвалиди с над 85% намалена трудоспособност и живеещи самостоятелно заплащат намалена месечна абонаментна цена, съгласно действащия ценоразпис. Лицата, желаещи да ползват това намаление предоставят копие от документа, удостоверяващ намалена трудоспособност и декларация, че живеят сами.

4. Договор за осигуряване на достъп до УСЛУГАТА на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

4.1. Индивидуалният договор при общи условия между ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му и влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му или от момента на получаване на услугата. При предоставяне на крайно устройство от ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ договорът влиза в сила от датата на сключването му.

4.2. В договора се посочват:

- идентификационни данни на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ и ПОТРЕБИТЕЛЯ,
- услугите и вида на абонамента, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ,
- срокът за ползване на услугите,
- начинът на заплащане,
- лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция,
- преференциалните условия за лица съгласно чл.3.11 от ОУ и документите, които такива лица

следва да представят на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ,

- други, необходими за ползване на желаните от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги

4.3. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

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

4.3.2. 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.

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

4.3.4 При наличие на колизия между ОУ и индивидуалния договор, се приемат условията на индивидуалния договор.

5. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ ООД

5.1. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да използва обществената електронно съобщителна мрежа за предоставяне на услуги като при това не се застрашават живота и здравето на хората, не се създават предпоставки за нарушаване целостта на мрежите, и не се застрашават интересите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, националната сигурност и отбраната на страната.

5.2. В съответствие с изискванията на Закона за електронните съобщения и другите нормативни актове, ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ гарантира, че ще спазва конфиденциалността на личните данни.

5.3 ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да спазва предварително обявения срок за включване на потребителя в МРЕЖАТА:

- при наличие на техническа възможност – до 7 /седем/ работни дни.
- при отсъствие на техническа възможност – условията за включване се договарят според конкретната ситуация

5.4 ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да осигурява качествена и надеждна работа на УСЛУГАТА 24 часа в денонощие, седем дни в седмицата, освен при възникване на извънредни обстоятелства, в резултат на които мрежата е претърпяла повреди.

5.5 ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да започне дейност по отстраняване на повредите незабавно след отпадане на причините, предизвикали повредите и да приведе УСЛУГАТА в състояние на нормална работа в следните срокове:

- за магистрална линия – до два работни дни;
- за субмагистрални и абонатни линии – до един работен ден.

Повреди по вина на абонатите се отстраняват за тяхна сметка.

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 ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ, посредством упълномощените за това лица;

5.6. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ може да поиска извънреден достъп до всички части на системата с цел отстраняване на повреди във времето от 06.00 до 22.00 часа. Искането се отправя по телефона или на място след легитимация.

5.7. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да предоставя услуги на всички потребители при условията на прозрачност и равнопоставеност съобразно категориите на абонатите.

5.8. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да спазва договорения с АБОНАТА срок за технически преглед и/или отстраняване на дефекти в абонатното отклонение в имота на абоната, съобщени по инициатива на АБОНАТА.

5.9. При извършване на профилактични прегледи, ремонти или развитие на мрежата ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава предварително да уведоми абонатите си за възможни прекъсвания и влошено качество на предоставяната услуга, както и за сроковете на прекъсванията или влошеното качество.

5.10. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да осигури телефонен пост, електронна поща или друг начин за приемане на съобщения и жалби от АБОНАТИТЕ за дефекти и неизправности в системата. Адресите за контакт при повреди и за предоставяне на информация са адресите на изградените касови помещения и информационни центрове в съответните кабелни райони. Телефонни постове и електронната поща публично се оповестяват в съответното касово

помещение, чрез рекламни материали или по служебен канал за района, за който се отнасят.

5.11. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да води регистър на постъпилите от страна на АБОНАТИТЕ обаждания и писмени молби, предложения, жалби и други. В тях се съхраняват отговорите и данни за взетите решения. Регистърът се поддържа на хартиен и електронен носител. Служителите на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се легитимират със служебна карта.

5.12. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да предупреди АБОНАТА в случаите, когато е констатирала нарушение на договорните отношения като го покани да преустанови нарушението и му даде подходящ срок за възстановяване на загубите и нанесените щети.

5.13. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да прекрати заявлението-договор едностранно и да преустанови предоставянето на услугите в предвидените в договора и в ОУ груби нарушения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и при неизпълнение на поетите от задължения.

5.14. "Груби нарушения" от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ са:

- нерегламентирано включване на други устройства и съоръжения, създаващи смущения и/или опасност за хора и обслужващия персонал
- нерегламентирано подаване или кражба на телевизионен сигнал към трети лица
- използване на електронно съобщителната мрежа, съоръжения или услуга, за да се генерира или пренасочи в свой или чужд интерес насочен пренос на сигнали, писмен текст, изображение, звук, данни или съобщения от всякакъв вид.
- Възпрепятства извършването на технологични прегледи и ремонти, включително и в своя имот.

5.15. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ не дължи неустойки и обезщетения за спиране предоставянето на услугите, дължащи се на причини, за които ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ не отговаря.

5.16. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да вземе всички необходими мерки за гарантиране тайната на електронните съобщения, осъществявани от кабелната мрежа и свързани с предоставяните услуги.

5.17. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ, че в съответствие изискванията на Закона за електронните съобщения, предоставя използваната мрежа на оторизирани държавни органи при настъпване на извънредни обстоятелства, като въвеждане на режим "Военно положение" или "Положение на война" и други, както и при настъпване на стихийни бедствия и аварии..

5.18. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да уведомява писмено и/или аудио-визуално 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

5.19. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ гарантира надеждност при осъществяване на електронни съобщения при кризи от невоенен характер.

5.20. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да получи дължимите плащания по цените за свързване към МРЕЖАТА, месечните абонаментни цени, определяните цени за други услуги и предвидените в настоящите ОУ неустойки за забавени плащания.

5.21. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да съхранява информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в срок до който могат да бъдат оспорени, но не повече от 1 месец

5.22. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

5.23. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 9 от тези Общи условия

5.24. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога

5.25. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да дава писмено или аудио-визуално указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства

5.26. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да продава и предоставя под наем/лизинг крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане

5.27. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да преустанови предоставянето на услугите на

ПОТРЕБИТЕЛЯ след изтичането на месеца, за който е платена месечната абонаментна цена.

5.28. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да изключи физически ПОТРЕБИТЕЛЯ от мрежата, в случай, че последния в срок от 7 дни след преустановяване предоставянето на услугите, не заплати нова месечна абонаментна цена.

5.29. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 6.7; 6.8 и 6.22. незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушението се осъществява с подписване на констативен протокол в присъствие на свидетел.

5.30. За неотстранени повреди по вина на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 10 денонощия през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно 5.6. от тези Общи условия

5.31. Когато ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ: съгласно 5.10. или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0.1 % от месечната абонаментна цена. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец

5.32. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т 5.30 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва

6. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

6.1. Потребителят се задължава да заплаща в срок всички дължими цени. При констатиране на различия между договорените и реално ползваните услуги, плащане се дължи за реално ползваните услуги освен в случай 6.3.

6.2. Потребителят се задължава да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ за неизправно получаване или прекъсване на услугите освен в случаите на 5.2.

6.3. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ констатира наличието и възможността да бъдат използвани различни услуги от договорените, той информира за това обстоятелство ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ без забавяне, тогава не дължи плащане за реално ползваните, а само за договорените услуги. Причината за възникване на това обстоятелство не са от значение и ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ възстановява за своя сметка договорените услуги от АБОНАТА.

6.4. Потребителят се задължава да осигури необходимия софтуер за своя сметка, когато той не е свободно разпространяем (freeware).

6.5. Потребителят се задължава да полага грижата на добър стопанин за абонатното отклонение и контакта, намиращи се в имота му и да не манипулира и да не разрешава на трети лица да боравят с елементите на мрежата.

6.6. Потребителят се задължава да не включва в мрежата нестандартни и/или повредени и/или произведени в нефабрични условия устройства от не-одобрен по съответния ред/тип. Да спазва указанията, инструкциите и предписанията на производителя за правилно ползване на крайните устройства

6.7. Потребителят се задължава да не предоставя достъп на трети лица и да не разрешава промени в мрежата, включително да не разрешава трети лица да се включват в мрежата без знанието на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ. Ако констатира такъв случай или в него се породри основателно съмнение за подобни действия, то той е длъжен да уведоми незабавно ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ.

6.8. Потребителят се задължава да не извършва сам каквито и да е промени в мрежата, включително в абонатното отклонение и контакта.

6.9. При констатиране на извършени от ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ изменения в мрежата или в абонатното отклонение на територията на имота или извън него, да заплати неустойка в размер на трикратния размер на месечната абонаментна цена. При

отказ да се плати глобата ТЕЛЕСТАР - CAT TV е в правото си да развали едностранно договора.

6.10. Потребителят се задължава да уведомява ТЕЛЕСТАР - CAT TV за констатирани аварии и повреди и да предоставя друга известна нему информация, имаща отношение към работата на мрежата.

6.11. Потребителят се задължава да уведоми ТЕЛЕСТАР - CAT TV 30 дни предварително в случай, че:

- желае временно да бъде спряно действието на договора и да бъде изключен
- желае да прекрати договора и да бъде окончателно изключен.

6.12. Потребителят се задължава да предостави на ТЕЛЕСТАР - CAT TV достъп до имота си за изграждане, поддръжка и отстраняване на аварии, профилактики или други действия по мрежата в предварително съгласувано време.

6.13. Потребителят се задължава да информира в 14 дневен срок ТЕЛЕСТАР - CAT TV за продажба на имота си, отдаването му под наем или преместване на абонамента в друг имот. За непогасени задължения отговорността се носи от собственика или приобретателя на имота.

6.14. Потребителят се задължава да уведомяват писмено в срок до 14 дни ТЕЛЕСТАР - CAT TV за настъпили изменения в идентификационните данни по т.2.2 от тези Общи условия. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е предоставил актуален телефонен номер за уведомление за изтичане на индивидуалния договор, то той се счита за уведомен в срок

6.15. С подписването на договора, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава съгласието си да се ползват общи части на сградата, в която е разположен имота, включително слаботокова и коаксиална инфраструктура, с цел полагане на кабели и абонатни отклонения. ПОТРЕБИТЕЛЯТ урежда спорни въпроси със съсобствениците на идеални части от сградата сам и за своя сметка.

6.16. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да бъде включен към УСЛУГАТА при условията и сроковете на т.5.3. от ОУ. При забава на включването му се дължи неустойка в размер на 0.1 % на ден върху платената цена за включване.

6.17. Потребителят се задължава за месеца на включване/изключване да заплати месечната абонаментна цена пропорционална на времето за ползване на услугата.

6.18. Ако по вина на ТЕЛЕСТАР - CAT TV потребителят не получава услугата до 7 денонощия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на намалена месечна абонаментна цена пропорционална на дните, през които реално е ползвал услугата.

6.19. Потребителят има право до не плати цялата месечна абонаментна цена, ако не получава договорената услуга за срок по-дълъг от 10 денонощия в рамките на месеца. Срокът започва да тече от момента на писменото уведомяване на ТЕЛЕСТАР - CAT TV в офиса на оператора в съответния район.

6.20. При констатиране на хипотезите на т. 6.3.и 6.7. от настоящите общи условия потребителят може да уведоми ТЕЛЕСТАР - CAT TV на открития телефонен пост в съответния район, писмено или устно на адреса на касовото помещение или информационни центрове.

6.21. Извършените от ПОТРЕБИТЕЛЯ изменения в мрежата, посочени в хипотезата на т.6.7. от ОУ, се констатира с протокол изготвен от служител на ТЕЛЕСТАР - CAT TV и подписан от абоната или свидетел.

6.22. Потребителят се задължава да оказват необходимото съдействие на ТЕЛЕСТАР - CAT TV при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по 6.7. Контролът се осъществява от упълномощени от ТЕЛЕСТАР - CAT TV лица.

6.23. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да пазят и защитават търговските тайни на ТЕЛЕСТАР - CAT TV, като се въздържат от всякакви действия, които могат да доведат до ощетяване на последния

6.24. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да изисква сключване на индивидуален договор за ползване на всички електронно съобщителни услуги, предлагани от ТЕЛЕСТАР - CAT TV.

6.25. Потребителят има право да уведомява ТЕЛЕСТАР - CAT TV по начина, указан в 5.11 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

6.26. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да искат информация и справки по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ТЕЛЕСТАР - CAT TV;

6.27. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да подава писмени молби, жалби и предложения и да получават отговори в срок от един месец от подаването им.

6.28. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да адресира жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до УСЛУГИТЕ предоставяни от ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ; неспазване на Общите условия от страна на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ.

6.29. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 дневно предизвестие до ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ, без да дължи неустойка.

6.30. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати временно ползването на услуги по свое желание, за период не по малък от един месец, след подаване на 30 дневно предизвестие до ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ.

6.31. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

7. НАЧИН И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

7.1. В съответствие с разпоредбите на Закона за електронните съобщения, цените на електронно съобщителните услуги се определят от ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ съобразно търсенето и предлагането им на вътрешния пазар. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ уведомява крайните потребители за промяна в цените в 30/ тридесет / дневен срок преди датата на влизането им в сила.

7.2. При определяне на цените се осигурява прозрачност и равноправност на потребителите. Цените на електронно съобщителните услуги се представят за сведение в КРС 3 дни преди влизането им в сила. Цените на предоставяните услуги се обявяват на видно място в офисите/касите и в интернет страницата на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ.

7.3. В процеса на изграждане на МРЕЖАТА на територията и в предвидените в ЗЕС срокове, ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ си запазва правото, при възникване на определени обстоятелства и/или важни икономически и технологични причини, при рекламни кампании и по своя преценка, да предоставя едностранно, по изключение и временно отстъпки от цените за свързване и предлаганите електронно съобщителни услуги на определени групи абонати в обособени райони. Предоставените временно отстъпки не изменят обявените цени, които остават непроменени за територията до изменението им по предвидения ред.

7.4. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ обявява на видно място ценоразписа за предоставяните от него услуги. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всеки свой офис/каса на територията, на която предоставя услугите си

7.5. При сключване на заявлението-договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща 100% от цената за включване, ако има такава, както и цената за допълнителен брой абонатни отклонения и контакти.

7.6. Електронно съобщителните услуги се заплащат ежемесечно до 30-то число на предния месец за следващия, чрез плащането на месечна абонаментна цена.

7.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право, но не е задължен да предплаща месечната цена за период не по-дълъг от 12 месеца. Инициативата за предплащане на месечни абонаментни суми може да бъде на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ, но не може да се изисква предплащане.

При предплащане, извършено за следващ месец, но до 30-то число на текущия месец и при официално обявени рекламни и други кампании ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ може да прави отстъпки от цените.

7.8. При условие, че са изградени повече от един абонатни контакти на територията на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ, основният абонамент и месечната абонаментна цена за всеки абонатен контакт след първия се определя в % от валидните за съответния месец абонамент за съответния

вид услуга.

- 7.9. 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 абонат.
- 7.10. След заплащане от ПОТРЕБИТЕЛЯТ в брой на дължимите цени в касата на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ, ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ издава номерирана квитанция или фактура, изготвена на компютър или на ръка, съпроводена от касова бележка от устройство с фискална памет. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е в правото си да поиска издаването на данъчна фактура, което се заявява при подписването на договора, като се представят необходими реквизити, с оглед издаването на редовна фактура.
- 7.11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да извършва плащанията по сметка, но само при условие, че плащането бъде наредено не по-късно от 7 календарни дни преди изтичане на срока за плащане и сметката на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ бъде заверена чрез преводи или пощенски записи преди изтичането на срока за плащане.
- 7.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да извършва плащанията чрез системи за електронни разплащания e-pay, easy-pay, дебитни или кредитни карти или други такива.
- 7.13. За закъснели плащания се дължи законна лихва за забава, считано от деня на падежа до деня на плащане.
- 7.14. Предплатената месечна цена не подлежи на възстановяване

8. РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

8.1.Общите условия могат да се изменят по инициатива на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ или КРС. Променените общи условия се публикуват в интернет страницата, офисите на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ или по друг подходящ начин

8.2. Измененията на общите условия влизат в сила в срок от един месец от обявяването им.

8.3. Променените Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези общи условия, в срок от един месец за влизането им в действие.. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

8.4. Прекратяване на индивидуален договор от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ поради промени в общите условия не се допуска, когато измененията не засягат ползвани от абоната услуги

9. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

- 9.1. Договорът за услуги, който се сключва между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ се сключва като безсрочен.
- 9.2. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ има право да прекрати договора едностранно и да преустанови предоставянето на сигнал и достъп до УСЛУГИТЕ, в случай на груби нарушения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ предвидени в заявлението-договор и в ОУ условия, както и при неизпълнение на поетите от ПОТРЕБИТЕЛЯ задължения.
- 9.3. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ може да прекрати договора едностранно без предизвестие ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ:
 - не преустанови констатирани нарушения, за които е бил надлежно уведомен и поканен да прекрати нарушението.
 - При установяване на нарушения по 6.6; 6.7; 6.8 и 6.9 от тези ОУ
- 9.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може едностранно да прекрати договора, съгласно 6.29 и 6.30 от тези Общи условия, като ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ осигурява плавен преход при смяна на доставчик.
- 9.5. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ не дължи неустойки и обезщетения за спиране предоставянето на УСЛУГИТЕ, дължащи се на причините, за които ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ не отговаря.
- 9.6. В случай на промяна, изменение и допълнение на ОУ, извършена по установения ред и

не-приемане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на новите, изменените и допълнените ОУ, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може едностранно да прекрати договора. Прекратяването се извършва по общия ред. Прекратяването не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението за плащане на дължими към ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ суми.

9.7. За всички не-упоменати в заявлението-договор и в настоящите ОУ случаи се прилагат разпоредбите на ЗЗД и действащото законодателство в Република България.

9.8. При възникване на обстоятелства, които не са регламентирани в заявлението-договор или в настоящите ОУ и при възникване на спорове, страните решават взаимните проблеми в приятелски дух и при взаимни компромиси, а ако това е невъзможно, те се обръщат за разрешаване на спора към компетентния съд.

9.9. Страните могат да променят и допълват заявлението-договор само при условията на писмено съгласие помежду им, което става неразделна част от заявлението-договор.

9.10. Подписването на заявлението-договор означава, че страните познават и приемат ОУ, валидни към момента на новото подписване.

9.11. Взаимоотношенията между ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ и ПОТРЕБИТЕЛЯ се прекратяват с прекратяване на договора между тях при следните случаи:

- по взаимно съгласие на страните – незабавно;
- с едностранно разваляне на договора в предвидените в ОУ случаи и условия;
- в срока по 4.1, когато е приложим, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки.
- в случай, че някоя от страните изпадне в неплатежоспособност или срещу нея е започнало производство за обявяване в несъстоятелност;
- в случай, че ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ престане да бъде предприятие, осъществяващо електронни съобщителни услуги
- с 30 дневно писмено предизвестие от страна на АБОНАТА при безсрочен договор.
- незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
- незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган

10. ДРУГИ УСЛОВИЯ.

10.1 ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на неправомерни действия по мрежата на трети лица. Подобни действия или нарушения се отстраняват от ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ със съдействие на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

10.1. Прекъсване на електрозахранването в някой участък на МРЕЖАТА може да причини спиране на сигнала в район, където има ток. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ не носи отговорност за захранването на мрежата извън апаратната станция. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ е абонат на "ЕВН", както и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по настоящия договор.

10.3. ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ не носи отговорност при повреди, възникнали в резултат от природни бедствия.

10.4. По желание на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ може да се изготви индивидуален договор за предоставяне на услуги от ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ.

10.5. 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.

11. ФОРС МАЖОР И ПРИЛОЖИМ ЗАКОН

11.1 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.

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

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

11.3. При тълкуването и прилагането на настоящите общи условия, се прилага българското законодателство.

12. Определения

По смисъла на тези Общи условия:

- 12.1. ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;
- 12.2. ПРИЧИНИ НЕЗАВИСЕЩИ ОТ ОПЕРАТОРА - откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.
- 12.3. КРАЙНО УСТРОЙСТВО: устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената електронно съобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация

13. Идентификационни данни на ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ :

„ ТЕЛЕСТАР - САТ ТВ “ ООД

адрес: град Пловдив

ж.к. ТРАКИЯ, бл. 26

ЕИК 115830639

тел. 0899907454

Настоящите ОУ са обявени на 01.12.2025г. и влизат в сила от 01.01.2026г.

–Край–