

**ОБЩИ УСЛОВИЯ**  
за взаимоотношенията с крайните потребители на "Корес Груп" ЕООД  
при предлагането на телеком услуги чрез собствена кабелна мрежа  
за разпространение на данни и радио-телевизионни програми на територията на гр. София

## РАЗДЕЛ I

### Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договор се уреждат взаимоотношенията между "КОРЕС ГРУП" ЕООД, регистрирана по ф.д.№99573/2005 на СГС, със седалище и адрес на управление: гр.София-1855, с.Долни Ботров, ул."Търва" №35, с ЕИН: 131472911, ДДС№BG131472911, с търговски адрес и адрес за кореспонденция: гр.София-1619, бул."Цар Борис III" №254, наричана по-долу "ОПЕРАТОР" и нейните крайни потребители, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщения чрез мрежа за пренос на данни и мрежа за разпространение на радио-телевизионни програми без използване на ограничен ресурс, наричана по-нататък "МРЕЖАТА" и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на Република България.

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица.

## РАЗДЕЛ II

### Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА една или няколко от следните услуги (електронни съобщения):

- 4.1. пренос и разпространение на радио-телевизионни програми;
- 4.2. пренос на данни VPN;
- 4.3. достъп до широколентов интернет;
- 4.4. предоставяне на вторични фиксирани телефонни номера по технологията VOIP;
- 4.5. IPTV и WEB TV;
5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някоя от услугите по т. 4 със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставяването им.
6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от ОПЕРАТОРА или от други физически или юридически лица.
7. ОПЕРАТОРЪТ може да отдава крайни далекосъобщителни устройства под наем като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез сключване на допълнителен анекс към индивидуалния договор или отделен договор за наем на оборудване.
8. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 5 дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите по т. 22.1 от настоящите Общи условия

## РАЗДЕЛ III

### Договор за предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

9. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му и има действие за първоначален срок от 1 година, считано от датата на активиране на услугата по т. 8, освен ако в т. 1 на индивидуалния договор не е предвидено друго.

10. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно т. 40 от Общите условия, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на плащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция и други.

11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

- 11.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.
- 11.2. Изменение на договорите може да се извърши при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.
- 11.3. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.

## РАЗДЕЛ IV

### Права на ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ има право:
  - 12.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;
  - 12.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си съответните суми в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия, за предоставянето от него услуги;
  - 12.3. да дава писмено или аудио-визуални указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;
  - 12.4. да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства, съгласно т. 6 от тези Общи условия;
  - 12.5. да прекрати с 3 (три)-дневно предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ, в случай на неплащане на цените по т. 22.2, т.22.3 и т.22.4 в срок до 45 (четиридесет и пет) дни след изтичане на срока за плащане.
  - 12.6. да получава обезщетенията, предвидени в раздел IX на тези Общи условия;
  - 12.7. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;
  - 12.8. в предварително, писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време на достъп до имота му с цел изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;
  - 12.9. да откаже достъп до мрежата на ПОТРЕБИТЕЛ, който има неуредени изискуемите задължения по друг договор с него, както и в случай на непредоставяне на изискуемите документи за сключване на договор, както и при неуредени изискуемите задължения към друг ОПЕРАТОР;
  - 12.10. да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава и/или разпространява услуги, несъгласувано с ОПЕРАТОРА;
  - 12.11. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ОПЕРАТОРЪТ има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ без да носи отговорност спрямо тях;

12.12. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на лицата, изпълнението да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по реда на т. 12.12 от настоящите Общи условия, лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по чл.197 ал.2 т.2 от Закона за далекосъобщенията, единствено за целите на събиране на вземанията и при поемане на задължение за неразгласяване на личните данни от страна на изпълнението лице.

12.13. ОПЕРАТОРЪТ има право да променя цените в зависимост от предоставяните услуги. Промяната на цените влиза в сила в 7- дневен срок след публикацията им на интернет страницата www.cores.biz

## РАЗДЕЛ V

### Задължения на ОПЕРАТОРА

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

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

- а) да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;
- б) да използва далекосъобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
- в) да използва само технически изправни далекосъобщителни устройства;
- г) да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства;
- д) да изгражда, поддържа и използва всички технически системи по такъв начин, че и при нормална работа, и в условията на неизправност да не създават никаква опасност за лицата, работещи с тях, проверяващите и населението.

13.2. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

13.3. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

13.4. да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга;

13.5. да спазва минимален тримесечен срок, в който запазва разположението на програмите по честотно разпределените канали в МРЕЖАТА, освен в случаите, когато това се налага по технически или икономически причини или поради прекратяване на договорите за разпространение на съответните програми преди изтичане на тримесечния срок;

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

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

13.8. да pazi цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 (шест) месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разчетка от тези сметки;

13.9. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

13.10. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 8 от тези Общи условия;

13.11. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привидяване на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

13.12. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 48 (четиридесет и осем) 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 изпълнението за това лица;

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

13.14. да уведомява писмено 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;

13.15. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

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

13.17. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

## РАЗДЕЛ VI

### Отговорност на ОПЕРАТОРА

14.1. При забава за активирането на услугите по т. 8 от тези Общи условия ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0,1 % от еднократните суми за активиране на услугите, но не повече от 8 % годишно. 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.

15. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не е могъл да ползва услугите повече от 2 (два) дни 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. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 13.13 от тези Общи условия.

16. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 13.6 или не спазва съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0,5 % от месечната абонаментна цена за всеки ден от закъснението, но не повече от 8 % годишно. 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.

17. Надветни суми за предоставяни услуги и сумите по уважени реклами по т. 14, т. 15 и т. 16 от тези Общи условия се въвеждат на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

## РАЗДЕЛ VII

### Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

- 18.1. да изискват сключване на договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;
- 18.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;
- 18.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 13.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;
- 18.4. да искат информация и справки по телефона, съгласно т. 13.15 от тези Общи условия, относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;
- 18.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 13.16 от тези Общи условия;
- 18.6. ако в т. 1 на индивидуалния договор е посочено безсрочен срок за ползване на услугата, да прекратява ползването на услуги по свое желание след подаване на 30 (тридесет) дnevно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА и заплащане на една месечна абонаментна цена допълнително към тази за текущия месец.

## РАЗДЕЛ VIII

### Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

- 19.1. в предварително, съгласувано с ОПЕРАТОРА време, да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддръжане, настройка, ремонт, профилактика и проверка на МРЕЖАТА;
- 19.2. да не извършват промени в абонаментната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

19.3. да не подават сигнал на трети лица;

19.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 19. 2 и т.19.3. Контролът се осъществява от изпълнението от ОПЕРАТОРА лица и/или охранителни фирми;

19.5. да заплати сума, равна на броя на оставащите месечни абонаментни цени до изтичане на срока на договора, в случай че наруши условията на т. 19.2 и 19.3;

19.6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;

19.7. да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените 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.);

19.8. да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;

19.9. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;

19.10. да заплащат цените по т. 22.2, т.22.3, т. 22.4 и т. 22.5 от тези Общи условия, в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, в следствие на тяхно виновно поведение;

19.11. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

19.12. да уведомяват в срок до 7 (седем) дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 41 от тези Общи условия. 19.13. да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставените им от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване и да ги върнат на ОПЕРАТОРА при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка:

а/ "прилежаща част" означава кабела от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея;

б/ "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на Потребителя.

19.14. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват или да допускат извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата, предоставените им от ОПЕРАТОРА модем и друго оборудване;

19.15. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на други сигнали по мрежата; ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата и друго оборудване само в случаите, когато Потребителят носи отговорност за възникналия проблем или проблемът е от негова кабел и крайно устройство;

19.17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не извършват действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на системата, както и да не извършват действия, функционизиращи други потребители на същата и да не допускат трети лица да извършват подобни действия.

19.18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не разпространяват голям брой съобщения с търговски или рекламен характер (спам съобщения) и да не допускат трети лица да извършват подобни действия;

19.19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не разпространяват на трети лица собствени параметри за използване на системата.

19.20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не променят конфигурацията на модема и програмното осигуряване, инсталирани от специалисти на ОПЕРАТОРА.

19.21. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация, свързана с условията на договора им с ОПЕРАТОРА, включително и след прекратяване на действието му.  
19.22. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да не сменят IP адреса (адресите), дадени от ОПЕРАТОРА за крайните устройства.

## РАЗДЕЛ IX

### Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима с причинените щети.

20.1. ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 19.2, 19.3, 19.4, 19.5, 19.17, 19.18, 19.19 и 19.20 незабавно, след констатиране на нарушението, както и да потърси защита на правата си по общия исков ред.

20.2. В случаите на неплащане на дължимите суми и в срок, или при неизпълнение на задълженията му по т. 19.1, ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги с 3 (три) дnevно предизвестие. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ унищожи, повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ОПЕРАТОРА модели и друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му на ОПЕРАТОРА. В противен случай ОПЕРАТОРЪТ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по общия исков ред.

21. 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.

## РАЗДЕЛ X

### Цени. Условия на заплащане на услугите.

22. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги както следва:

22.1. еднократна цена за активиране на услугите, както е сключен договора. Цената включва инсталационна такса в зависимост от вида на избраната поръчка (нормална, бърза и експресна) и вложените материали и консумативи за включване към МРЕЖАТА, описани в договора за услуги. Цената се заплаща еднократно, предварително преди сключване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ и не се връща при прекратяването му или отказване от инсталация;

22.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, описани в Раздел II, за които е сключен договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се заплаща в срок до 1-во число на всеки месец, която да покрие стойността и/или да определи вида на услугите, които възнамерява да използва ПОТРЕБИТЕЛЯТ в рамките на следващия месец. Минималната задължителна месечна абонаментна цена, която трябва да заплати крайният потребител, е равна на стойността на най-малкия пакет услуги по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА.

22.3. еднократна цена за активиране на допълнителна услуга. Цената се заплаща преди подписването и се извършва промяна на договора;

22.4. еднократна цена за ползване на допълнителни услуги - предплаща се от потребителите, когато такава е предвидена за съответната услуга по ЦЕНОРАЗПИС на ОПЕРАТОРА.

22.5. цена за повторно свързване към МРЕЖАТА- заплаща се от ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай че няма активирана услуга в продължение на един месец или няма предплащане на месеца, който ще се използва.

22.6. за модемите и друго оборудване, предоставено от ОПЕРАТОРА по време на договора, се дължи наем, който е включен в общата цена на услугата.

22.7 еднократна цена при намаляване на абонамента;

22.8. Цените за предоставените услуги се заплащат:

23.1. При плащане в брой само в касата на ОПЕРАТОРА;

23.2. по банков път по банков координати, посочени в договора за услуги или в издадените от ОПЕРАТОРА фактури; При плащане на цените по банков път плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.

23.3. по друг начин като e-Pay - ако такива са определени в договора за услуги.

24. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика по цени и условия съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА, който се намира на WEB сайта: www.cores.biz. Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т. 19.9. от настоящите Общи условия.

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

26. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя едностранно цените за предоставяните услуги по реда на ЗЕС и актовете за прилагането му.

27. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува в срок от 7 дни преди датата на влизането ѝ в сила. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места на територията, на която предоставя услугите си.

28. ОПЕРАТОРЪТ изпраща 3 (три) дnevно предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на договора при просрочени дължими плащания, съгласно т. 30.4 от тези Общи условия.

## РАЗДЕЛ XI

### Продължаване и прекратяване на договора за услуги

29. Договорът за услуги, сключен между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА, се продължава автоматично за същия срок, в случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дnevен срок преди изтичане на определените в договора за услуги срок, че желае да прекрати договора за услуги;

30. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:

30.1. в срока, регламентиран в договора или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

30.2. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т.18.6 от тези Общи условия;

30.3. едностранно, с 3 (три) дnevно предизвестие от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по т.22.2, т.22.3, т.22.4 и т.22.5 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 30 (тридесет) дни след падежа на плащането или при неизпълнение на задълженията му по т.19.1.

30.4. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 19.2, т.19.3, т.19.4, т.19.17, т.19.18, т.19.19 и т.19.20 и при хипотезата по т.12.10 от тези Общи условия;

30.5. незабавно, при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

30.6. незабавно, по силата на акт на компетентен държавен орган;

30.7. незабавно, при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА;

30.8. при смяна собствеността на имот.

30.9. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ прекрати ползването на услугата преди изтичане на договорения срок, без причина или вина на Изпълнителя, Потребителят дължи на Изпълнителя плащането на месечните абонаменти до изтичане на съответния срок.

## РАЗДЕЛ XII

### Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на Оператора на договорените задължения

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

32. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 31 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и reklamации.

33. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

## РАЗДЕЛ XIII

### Решаване на спорове

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

## РАЗДЕЛ XIV

### Изменения и допълнения на Общите условия

35. ОПЕРАТОРЪТ може да внесе промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

36. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 30-дnevен срок преди влизането им в сила.

37. 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 и осигурява достъп до тях при сключване на договора.

Тези Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на за тези общи условия, като им даде 7 (седем) дnevен 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.

## РАЗДЕЛ XV

### Приложим закон

39. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия и договора за услуги, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

## РАЗДЕЛ XVI

### Определения

40. По смисъла на тези Общи условия:

40.1. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

а) извънредни обстоятелства - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

б) причини, независещи от ОПЕРАТОРА - откраднати и нарязани кабели, прекъсване на електрозахранването в района, гръмотевични бури, наводнения, и т.н.

40.2. КРАЙНО УСТРОЙСТВО: устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

## РАЗДЕЛ XVII

### Допълнителни условия

41. В договора страните се идентифицират както следва:

41.1. ОПЕРАТОРЪТ - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, ЕИК по БУЛСТАТ и банкова сметка;

41.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а) физическо лице - с име и 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, ЕИК по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява;

в) юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК по БУЛСТАТ и лицето, което го представлява;

41.3. При сключване на договорите за услуги, лицата по т. 41.2, букви б) и в) от настоящите Общи условия предоставят копия от гореописаните документи, както и от съдебно решение за актуално състояние (със срок на валидност шест месеца от датата на издаването му) или с друг еквивалентен документ, ако юридическото лице не е вписано в съдебен регистър.

42. 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.

42.1. Срокът на предвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс.

42.2. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомял ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

## РАЗДЕЛ XVIII

### ВАЖНИ условия

43. Избраният тип абонамент се предплаща за 1 календарен месец. Падежа на плащане се определя в зависимост от датата на включване в нашата мрежа. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е включен в периода от 3 до 17-то число на месеца, падежа е 15-ти всеки месец. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е включен между 18-ти и 2ри плащането се извършва всяко 1-во число на месеца. Заплащането на абонамента става в срок от 3 дни след датата на падежа. Системата автоматично спира услугите след преминаване на упомения срок. За плащащите на 1ви услугите се спират на 5то число в 00:00 часа, а за тези, които плащат на 15-ти - на 19-ти в 00:00.

44. Незаплатилите месечен абонамент в срок от 15 дни след падеж ПОТРЕБИТЕЛИ, подлежат на физическо изключване

изключване от мрежата и в последствие ако искат да подновят абонамента дължат такса „повторно включване“. Т.е. при неплатена такса в рамките на 15 дни след датата на падежа/ на 1-во или на 15-то число/, ако нямаме информация дали ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да продължи абонамента си или пък нямаме връзка с него на оставените ни телефони (на пример поради смяна на номера/ услугата ще бъде спряна автоматично и при подновяване на абонамента се заплаща такса „повторно включване“ по ценовата листа към момента на включването. Ако на абонамента не му е удобна датата за плащане, то тя може да бъде сменена като заплати услугата за месец и ½. ОПЕРАТОРА НЕ компенсира абонамента за времето, през което не е имал Интернет поради забавяне на плащането.

45. ОПЕРАТОРА не е отговорен за повреда в техниката на Възложителя, причинена от гръмотевична буря, токови удари или други независещи от Изпълнителя обстоятелства.

46. Всички услуги в брой се заплащат в централния офис на бул. „Цар Борис III“ 254 всеки ден, без почивка от 9:00-20:00 часа. Всеки абонамент трябва задължително да носи касовия си бон. Техническата поддръжката се осъществява всеки ден от 9:00 до 21:00. Офиса работи и през почивните и празнични дни.

## РАЗДЕЛ XIX

### Временно спиране на предоставянето на услуги.

Временно спиране на предоставянето на услуги.

ОПЕРАТОРА си запазва правото да спира временно предоставянето на услугите в следните случаи:

46. Планирани профилтактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на услугите и аварийни ремонти;

47. Повреда или смущения в електрическото захранване на регионална или национална електрическа мрежа, за която ОПЕРАТОРЪТ няма никаква вина;

48. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила – природни бедствия (наводнения, гръмотевични бури, урагани, земетресения и др.)