

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ**

### **РАЗДЕЛ I**

#### **Предмет и общи положения**

1. Настоящите Общи условия регламентират взаимоотношенията между крайните потребители на електронни съобщителни услуги, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" и „Телекомуникационна Компания Варна“ ЕАД, наричано по-долу "ТКВ". Настоящите Общи условия влизат в сила за ПОТРЕБИТЕЛЯ от момента на приемането им, което се удостоверява с подписа му в индивидуален договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги. От този момент ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за спазване на Общите условия, включително и от всички трети лица, ползващи предоставяните му съгласно договора Услуги.

„ТКВ“ е търговско дружество с наименование "ТКВ", вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 201381937, със седалище и адрес на управление гр. Варна 9000, ул. „Цар Асен“ № 14 - партер, тел. 052/919293, факс: 052/919293, интернет страница <http://www.tcv.bg/>, осъществяващо дейност след подадено уведомление до Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) и при спазване изискванията на Разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга № 01854 от 07.02.2013 г. издадено от КРС; Настоящите Общи условия за предоставяне на електронни съобщения влизат в сила от 01.05.2013г. след уведомяване на КРС.

Тези Общи условия са задължителни за ТКВ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях. Неразделна част от Общи условия е Ценовата листа на предлаганите от ТКВ „основни" и „допълнителни" услуги.

2. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически и юридически лица, без ограничения.

### **РАЗДЕЛ II**

#### **Електронни съобщителни услуги, предоставяни от ТКВ**

3. ТКВ осигурява предоставяне чрез МРЕЖАТА си на електронни и съобщителни услуги, както следва:

3.1. Пакети на телевизионни и радиопрограми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) предоставяни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от последните посредством крайни устройства, а именно:

3.1.1. ОСНОВЕН ПАКЕТ - пакет програми, предоставяни в декодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства;

3.1.2. ОГРАНИЧЕН ПАКЕТ - до 50% от броя на програмите в основния пакет. Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление.

3.1.3. ДОПЪЛНИТЕЛЕН ПАКЕТ – програми/каналы предоставяни в некодирани и/или кодирани вид и приемани посредством крайните устройства след предварително декодиране чрез потребителски декодер. Част от програмите включени в допълнителния пакет могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на

допълнително заплащане при тяхното потребление.

3.1.4. IPTV

3.1.5. OTT TV

3.1.6. WEB TV

3.2. Пренос на сигнали за охранителна дейност - услуга, предоставяща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност за охрана на техните домове и офиси;

3.3. „Видео по поръчка”(VOD)-услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават в определен от тях час изрично заявени от тях програми, филми или предавания посредством кабелен модем, потребителски декодер, телевизионен приемник или компютър.

3.4. „Плати, за да гледаш" (pay-per-view/PPV) - услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават достъп до изрично заявени от тях програми, филми или предавания от програмната схема на съответната телевизионна програма или плейлиста, посредством кабелен модем, потребителски декодер, телевизионен приемник или компютър.

3.5. Достъп до Интернет - услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават достъп до глобалната Интернет мрежа посредством оптична мрежа или безжичен достъп до компютър и други крайни устройства.

3.6. Други услуги, свързани с осъществяване чрез МРЕЖАТА на електронни съобщителни дейности при спазване на общи изисквания, включително комплексни решения.

3.7. Телекомуникационни услуги, по силата на Разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга № 01854 от 07.02.2013 г. издадено от КРС;

4. Услугите, посочени в т. 3.1.1, 3.1.2, 3.1.4, 3.1.5, 3.1.6, 3.2, 3.5 и 3.7 са „основни услуги”.

5. Услугите, посочени в т.т. 3.1.3, 3.3, 3.4 и 3.6., са „допълнителни услуги”.

6. При сключване на конкретен договор за ползване на осигурени от ТКВ услуги, Потребителят има възможност да избере един от следните варианти:

6.1. Да му бъде предоставяна само една от основните услуги.

6.2. Да му бъдат предоставяни пакети от услуги, включващи една или няколко основни услуги и допълнителни услуги по негов избор, включително индивидуални комплексни решения.

7. Настоящите Общи условия не изцяло уреждат взаимоотношенията за предоставяне на услуги по т.3.7. Взаимоотношенията между крайните потребители и „ТКВ” за предоставяните услуги по т. 3.7 се доуредват от „ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА С КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ ОТ “ТКВ””.

7.1. В случай на предоставяне на комплексни решения, взаимоотношенията се уреждат с потребителя съгласно Общи условия на оператора, държател на услугата,

съгласно разрешения на КРС с номера 01388/08.04.2009г., 01389/08.04.2009г. и 01391/08.04.2009г.

7.2. В случай на предоставяне на телевизионна услуга, взаимоотношенията се уреждат с потребителя съгласно Общи условия на оператора/рите, държател/и на услугата, съгласно Уведомление за осъществяване на обществени електронни съобщения с номер 08-01-433 до КРС от дата 13.07.2010г., съгласно чл. 33, ал.1, т.1 от ЗЕС.

7.3. В случай на предоставяне на IPTV услуги, взаимоотношенията се уреждат с потребителя съгласно Общи условия на оператора, държател на услугата съгласно Уведомление за осъществяване на обществени електронни съобщения от 11.05.2010, съгласно чл. 33, ал.1, т.1 от ЗЕС.

8. ТКВ може да предлага за продажба крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, включително приемници, декодери и други, както и да осигури гаранционно и следгаранционно обслужване по предварително обявени цени.

9. ТКВ в определени случаи и/или в промоционални пакети предоставя за ползване крайни устройства за срока на действие на конкретните договори при условията на приемане на депозит, като той се уточнява в договора, в допълнително споразумение към конкретния договор или с протокол. Депозита се връща при надлежно прекратен договор и при върнато в изряден търговски вид оборудване.

10. ТКВ в определени случаи и/или в промоционални пакети отдава под наем или предоставя за безвъзмездно ползване крайни устройства за срока на действие на конкретните договори за услуги, като техният вид и обем се уточнява в договора, в допълнително споразумение към конкретния договор или с протокол.

10.1. Всички предоставени за безвъзмездно ползване или отдадени под наем крайни устройства остават собственост на ТКВ, като се връщат от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при прекратяване на договора, независимо от причините поради които е прекратен договора.

10.2. Всички предоставени за безвъзмездно ползване или отдадени под наем крайни устройства остават собственост на ТКВ и в случай на прекъсване или прекратяване ползването на услугите, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да върнат предоставеното за ползване оборудване, с което се гарантира, че потребителят няма достъп до услугите и след изпълнение на условията по т.10.3. отношенията се считат за уредени.

10.3. В случаите на промоционални условия и пакети с включени ценови отстъпки ПОТРЕБИТЕЛИТЕ избрали да ползват промоционални условия и ценови отстъпки дължат неустойка в пълния размер на ползваните отстъпки и пълния размер на договорените месечни абонаментни такси до края на срочния договор, при прекратяване на договора преди срока на изтичането му и съгласно условията по договора.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **Договор за осигуряване на достъп до мрежата**

11. Индивидуалният договор при общи условия влиза в сила в седем дневен срок от сключването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯ изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно - удостоверено в договора. Предоставянето на услугата се удостоверява с двустранно подписан „ПРОТОКОЛ ЗА ПРЕДОСТАВЕНИ

УСЛУГИ/ОБОРУДВАНЕ” и считано от датата на протокола ПОТРЕБИТЕЛЯ дължи плащане за услугите. Всяко добавяне на услуга удължава срока на договора за всички предоставени услуги до изтичане на минималния срок на ползване на последно добавената услуга.

11.1. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е започнал да използва предоставената услуга, се счита, че е съгласен с качеството и условията на предоставяне, независимо дали протоколът по т.11 е бил подписан.

12. В договора се посочват идентификационни данни на ТКВ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът на действие на договора, лица за контакти, цената на услугите, адрес за кореспонденция и други прилежащи, необходими за изпълнение на условията по договора данни.

12.1 С приемане на Общите Условия ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните които предоставя или е предоставил, са предоставени доброволно, са лични данни по смисъла на ЗЗЛД и могат да бъдат ползвани за целите предвидени в настоящите ОУ в Договора и/или допълнителните споразумения към него.

13. Страните по договора са длъжни да направят промяна на договора, при положение, че настъпят промени в действащото законодателство, обема на услугите не може да бъде предоставян с оглед разпореждане на компетентен орган действащ в рамките на своята компетентност, както и при възникването на форсмажорни и/или външни, независещи от ТКВ причини. Страните могат да променят сключен между тях конкретен договор само с писмено споразумение.

## **РАЗДЕЛ IV**

### **Права и задължения на страните**

14.1. Всички лица без ограничения имат правото да се запознаят с предлаганите от ТКВ услуги, включително да изискват необходимата за сключването на конкретен договор информация за цени, начин на предоставяне, плащане и параметрите на предоставяната услуга.

14.2. Информацията се предоставя на лицата по т. 14.1. от ТКВ в офисите и другите специализирани за целта общодостъпни места, включително чрез упълномощени за целта представители на дружеството.

14.3.1. Лицата по т.14.1. могат да заявят писмено волята си да сключат конкретни договори, като в заявката определят обема и параметрите на услугите, за които имат желание да сключат договори.

14.3.2. При наличието на техническа възможност за предоставянето на услугите и/или на част от тях, страните пристъпват към подписване на конкретни договори.

15.1. След сключването на индивидуален договор ТКВ осигурява активиране на услугата на конкретен адрес изрично посочен в договора, като осигурява предоставяне срещу заплащане на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез собствена или наета мрежа електронни съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия. При необходимост, страните уточняват в писмено споразумение условията при които е възможно да се активира конкретна услуга и/или необходимия за това срок.

15.2. При сключването на договора и в хода на неговото изпълнение, ТКВ има правото:

15.2.1. Да дава писмени, аудио-визуални и други указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, свързани с начина на използване на услугата, крайните устройства и мрежата.

15.2.2. Да продава, да дава под наем или за безвъзмездно ползване крайни устройства, както и да извършва или организира поддръжката и ремонта на тези крайни устройства.

15.2.3. Да прекрати предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ, в случай на неплащане на цената на услугата, както и в случаите на липса на техническа възможност за предоставяне на услугите.

15.2.4. Да претендира по съдебен ред и извънсъдебен ред, и да получава вземанията, неустойките и обезщетенията, предвидени в конкретните договори и настоящите Общи условия.

15.2.5. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактики на мрежата, ремонти и надстройки на оборудването, и реконструкции на МРЕЖАТА.

15.2.6. На достъп до имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ в предварително уточнено време, с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА.

15.2.7. Да откаже достъп до МРЕЖАТА на ПОТРЕБИТЕЛ, с който има неуредени задължения по договор, по друг договор, както и в случай на непредставяне на изискуемите по договор документи.

15.2.8. Да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя, препродава или предлага услуги за които е сключил договор, без съгласието на ТКВ.

15.2.9. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ТКВ има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без да носи каквато и да е отговорност.

15.3.1. ТКВ има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име конкретни индивидуални договори за услуга с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име.

15.3.2. Лицата по 14.3.1. предоставят лични данни, необходими за сключването на конкретните индивидуални договори, събиране на вземанията или воденето на съдебни дела при спазване изискванията на закона.

15.3.3. ТКВ има право да събира, съхранява и използва лични данни предоставени от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при подписване на договори за услуги. С влизане в сила на настоящите Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие относно обработването на личните му данни от ТКВ, включително чрез събиране, обработване, използване, предоставяне, съхраняване и др. за целите на изпълнение на договора и реализиране правата и законните интереси на ПОТРЕБИТЕЛЯ и ТКВ по време и след прекратяване на договора, включително и за целите на събиране на задължения/вземания по законоустановения съдебен и/или извънсъдебен

ред. ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита за информиран и декларира изричното си съгласие, че ТКВ може да предостави личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ на компетентни държавни органи и/или институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра, агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на ТКВ, търговските представители и партньори на ТКВ и на други трети лица.

15.3.4. Да разработва преференциални условия за определени категории потребители, инвалиди и лица със специални социални нужди.

16.1. За предоставяне на услугите по раздел II от настоящите Общи условия и конкретните договори ТКВ изгражда, поддържа и развива мрежата в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и действащите в Република България стандарти, като за задоволяване на потребностите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължава:

16.1.1. Да използва и изисква използването само на технически изправни комуникационни устройства с оценено съответствие, одобрени за използване и продажба съгласно действащите нормативни актове.

16.1.2. Да използва и изисква използването на устройства само по предназначението им, по начин, определен от производителя, като не изменя техническите параметри и характеристики на устройствата.

16.1.3. Да спазва и изисква спазването на правилата и техническите изисквания за безопасност и изискванията за качеството на сигналите.

16.1.4. Да изгражда, поддържа и използва всички технически системи и съоръжения при спазване на нормативните документи, включително да създаде необходимата организация, техническите системи и съоръжения да не създават опасност за обслужващият ги персонал, контролните органи и населението.

16.2. Да осигурява мониторинг с цел непрекъсната, надеждна и качествена работа на мрежата.

16.3. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ, като полага усилия да осигури условия на равнопоставеност и за целта се задължава:

16.3.1. Да прави поверка за, и да съобразява наличие на техническа възможност, с цел качествено предлагане на услугите на всички потребители.

16.3.2. Да полага усилия за създаване на предпоставки за подобряване на качеството на услугите.

16.4. Да полага усилия да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за програмите и разположението на програмите по честотно разпределените канали в мрежата, като ги запазва минимум в срок от три месеца, освен в случаите, когато това се налага по технически причини или поради прекратяване на договорите за разпространение на съответните програми преди изтичане на тримесечния срок.

16.5. Седемдесет и два часа, освен в извънредни случаи, преди извършване на профилактични прегледи, ремонти или реорганизация /развитие/ на мрежата да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, включително чрез мрежата, за възможно прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата.

16.6. Предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни

помещения.

16.7. Да пази цялата информация, отнасяща се до данните за разплащане и сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 (шест) месеца и да предоставя при писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛЯ на разпечатка от тези сметки.

16.8. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, освен в случаите предвидени в настоящите Общи условия и по закон.

16.9. Да отстранява във възможно най-кратък срок повредите, дължащи се на форсмажорни и външни причини и да преведе мрежата в състояние на нормална работа, след отпадане на причините.

16.10. Да отстранява възникнали повреди в мрежата в срок от 72 (седемдесет и два) часа при нормални условия на работа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на телефонно и/или писмено заявяване на повредата и/или от установяването ѝ от страна на ТКВ. За целта упълномощени за това лица на ТКВ водят регистър за заявените повреди, в който се вписва вида на повредата по дни и часове, причината за нейното възникване и срока за отстраняването и. Този срок не важи при наличието на форсмажор.

16.11. Да предоставя информация на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез специализиран телефон или аудиовизуално във възможно най-кратък срок за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи, от извънредни обстоятелства или свързани с националната сигурност и отбраната на страната.

16.12. Да предоставя в офисите и касите на дружеството и неговите контрагенти, на тел. 052/91 92 93 или на други оповестени телефони, както и на интернет страницата на ТКВ ([www.interbild.net](http://www.interbild.net)) информация за условията и реда за ползване на предоставяните услуги, за цени и ценови пакети, нови услуги и др.

16.13. Да спре /преустанови/ предоставянето на услугите по желание на ПОТРЕБИТЕЛ, в предвидените срокове и в случаите, регламентирани в настоящите Общи условия.

16.14. Да води и съхранява за срок от 12 ( дванадесет ) месеца регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им, както и да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им.

16.15. Да води регистър за нарушенията на сигурността на личните данни на потребителите.

16.16. Да уведомява потребителите по подходящ начин за сроковете на срочните договори.

16.17. Предприятието се задължава предварително и по подходящ начин (чрез кратко текстово съобщение - SMS, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо на електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти и др.) да информира абоната, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други).

Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

16.18. Да води регистър за постъпилите жалби и предложения.

17.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат правото да получават услугите по раздел II на настоящите Общи условия, с качеството и техническите параметри, предвидени в договора.

17.2. След подписване на конкретните договори ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат правото:

17.2.1. Да уведомяват ТКВ за проблеми, свързани с ползването на услугите, както и да изискват тяхното отстраняване, удостоверено с регистрация в системата.

17.3. Да искат и получават информация свързана с ползването на услугите.

17.4. Да искат и получават информация свързана с договорните отношения.

17.5. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока, конкретизиран в настоящите Общи условия.

17.5.1. Да подават заявления за преместване на услугата в рамките на град Варна.

17.5.2. Само в случай на наличие на техническа възможност ПОТРЕБИТЕЛЯ има право да премести услугата. Преместването на услугата на различен от посочения в договора анекс важи в случай на наличие на техническа възможност за всички ползвани по договора услуги. Във всички останали случаи договорът продължава действието си за посочения в договора адрес.

17.6. Да заявят желание за прекратяване на безсрочните договори за услуги с тридесет дневно писмено предизвестие до ТКВ. С писмено предизвестие от тридесет дни може да се прекрати безсрочен договор в частта му, в която се предоставя основна, допълнителна услуга или повече от една основна услуга, за които/която не е предвидена пакетна цена.

17.7. Да искат временно спиране /преустановяване/ ползването на услуги за които има сключени срочни договори, за период не по-малък от един месец и не по-дълъг от четири месеца, с писмено предизвестие, отправено до началото на отчетен период и след плащането на всички дължими суми към ТКВ. При временно спиране на основните услуги по смисъла на настоящите Общи условия се деактивират и всички други допълнителни услуги. При временно спиране срока на договора се удължава със срока за временното спиране. Потребителите заплащат еднократна цена за активиране на услугата по смисъла на чл. 21.1 от настоящите Общи условия, регламентирана в действащата ценова листа на ТКВ. ТКВ си запазва правото да определя за кои услуги е възможно временно спиране. Не е възможно временно спиране на нито една от услугите при ползване на абонамент, включващ комплексни и пакетни решения.

17.7.1 В случай, че след изтичане на срока на временното спиране ПОТРЕБИТЕЛЯ не продължи отново ползването на услугите се счита, че е налице едностранно предсрочно прекратяване на договора от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, за което ПОТРЕБИТЕЛЯ дължи неустойки и обезщетения предвидени в Чл.20.5.1 и Чл. 20.5.2 от настоящите Общи условия.

17.8. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да поискат възстановяване на спрени услуги по реда на Раздел V след изплащане на задълженията си към ТКВ. В случаите на



възникнало по време на действие на заявление за временно спиране на услуги задължение за ползвани услуги в предишни периоди, които не са обект на периода на действие на заявлението, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не се освобождават от заплащане на тези задължения.

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

17.10. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не променят конфигурацията на оборудването и програмното осигуряване, инсталирани от специалисти на ТКВ.

18. Освен предвидените по-горе права и задължения ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:

18.1.1. В предварително съгласувано с ТКВ време следва да осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, контрол, настройка, ремонт и профилактика на мрежата, както и да осигурят незабавен достъп при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги, включително в случаите по т. 18.1.3 и т. 18.1.4.

18.1.2. Са длъжни да не извършват промени в абонатната мрежа на ТКВ, включително промени на устройствата, както и да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата, предоставеното им от ТКВ оборудване в случай, че те са настъпили по тяхна вина.

18.1.3. Са длъжни да не предоставят, препродават или предлагат услуги, за които са сключени конкретни договори, без съгласието на ТКВ, както и да не ползват услуги на ТКВ без сключен договор и/или да ползват други услуги с използване на предоставени му от ТКВ устройства и изградената прилежаща мрежа. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право да предоставят на трети лица собствените параметри за използване на мрежата и системата. Потребителите нямат право да предоставят на трети лица сключеният индивидуален договор с ТКВ, както и да не разпространяват информацията относно предмета и условията на договора.

18.1.4. Нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на други сигнали по мрежата.

18.1.5. Са длъжни да спазват указанията, инструкциите и предписанията за правилно ползване на крайните устройства и мрежата на производителите и на ТКВ, да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ТКВ и компетентните органи, като 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., с прилежащите към наредбата изменения и допълнения).

19.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да опазват и стопанисват добросъвестно общите и прилежащите части на мрежата, както и използваните предоставени и/или закупени устройства и друго оборудване. По смисъла на тази точка:

а/"прилежаща част" означава кабелът и прилежащото оборудване от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички

допълнителни устройства, монтирани към нея и към крайните устройства;

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

19.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ и ТКВ без съгласието на другата страна няма правото да извършва или допуска извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата, наличните устройства и друго оборудване, освен в случаите когато това се изисква и цели правилното функциониране на мрежата и подобряването на параметрите на предоставяната услуга.

19.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ и ТКВ са длъжни да се уведомяват при положение, че настъпят изменения в индивидуализиращите ги данни, както и при промяна на адреси, телефони и другите идентифициращи ги данни, в противен случай всички изпратени съобщения на посочения в договора адрес се считат за редовно връчени.

19.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ и ТКВ се задължават да не извършват действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на мрежата, да не извършват действия, обезпокояващи други потребители на същата, включително да не допускат трети лица да извършват подобни действия.

19.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ и ТКВ се задължават да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация, свързана с условията на сключените конкретни договори, включително и след прекратяване на действието им.

19.6. В случай на промяна на собствеността на недвижимия имот в който се ползва услугата, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ незабавно уведомяват писмено ТКВ. В противен случай те остават отговорни за дължимите суми по договора до датата на подаване на такова уведомление, независимо от това кой фактически е използвал услугата.

## **РАЗДЕЛ V**

### **Прекратяване на договора и спиране предоставянето на услугата**

20.1. ТКВ спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от мрежата незабавно и след констатиране на нарушението по точки 17.9., 17.10., 18.1.1., 18.1.3, 18.1.4. и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на ПОТРЕБИТЕЛЯ по точки 17.9.; 17.10.; 18.1.1.; 18.1.3. 18.1.4.

20.2. В случаите на неплащане на дължимите суми в регламентирания срок, или при положение, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не осигури достъп до имота си за изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на мрежата, ТКВ има правото да спре предоставянето на услуги с 3(три) дневно предизвестие отправено по електронен път, обявено на Интернет страницата и/или по телефон.

20.2.1. В случаите по т.20.2 ПОТРЕБИТЕЛЯ не се освобождава от задълженията си за плащане по договора и дължи пълния размер на неустойка, в размер на сумите от търговската отстъпка за услугите и оборудването, за които е сключен договора, включително и пълният размер на определената месечна абонаментна такса по договор, пропорционално за оставащият срок до края на определения минимален срок на договора.

20.3. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ унищожи или повреди, или допусне унищожаването/ повреждането на предоставеното му за ползване от ТКВ устройство/а и

друго оборудване, той е длъжен да заплати неговата стойност на ТКВ. В противен случай ТКВ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по общия исков ред.

20.4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ТКВ обезщетение за забава за всички просрочени задължения, от деня на забавата до момента на предявяване на вземането, както и законната лихва от момента на предявяване на вземането до окончателното заплащане на дължимите суми, съгласно действащото българско законодателство.

20.5.1. При ползване на услуги при промоционални условия с определен срок на договора, обвързани със задължителен минимален срок на договора, при едностранно прекратяване на договора от ПОТРЕБИТЕЛЯ преди изтичането на минималния посочен в него срок, същият заплаща пълния размер на неустойка в размер на сумите от търговската отстъпка за услугите и оборудването, за които е сключен договора, включително и пълният размер на определената месечна абонаментна такса по договор, пропорционално за оставащият срок до края на определения минимален срок на договора.

20.5.2. При ползване на услуги с определен срок на договора, обвързани със задължителен минимален срок на договора, при едностранно прекратяване на договора от ПОТРЕБИТЕЛЯ преди изтичането на минималния посочен в него срок, същият заплаща пълния размер на неустойка, в размер на определената месечна абонаментна такса по договор, пропорционално за оставащият срок до края на определения минимален срок на договора, включително и сумите от търговската отстъпка за услугите и оборудването, за които е сключен договора.

20.5.3. При ползване на услуги, при условията на безсрочен договор, в случай на прекъсване или прекратяване ползването на услуги, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне предоставеното му от ТКВ за ползване оборудване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ задържи и не върне оборудването, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ТКВ такса за услугите по договор, както и стойността на предоставеното оборудване - собственост на ТКВ, като таксата се начислява до момента на връщане на оборудването. В случая по т.20.5.3. от настоящите Общи условия ТКВ има правото да претендира по съдебен и/или извънсъдебен ред възникналите по т.20.5.3. задължения.

20.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има правото да прекрати едностранно договора с едномесечно предизвестие, при положение, че:

20.6.1. По вина на ТКВ не може да се предостави основна услуга за която има сключен конкретен договор за срок повече от 90 последователни календарни дни.

20.6.2. Договорът е безсрочен и с подаване на едномесечното предизвестие са платени възникналите по договора задължения, и потребителят е върнал предоставеното му за ползване оборудване

20.6.3. Има смяна на собствеността на имот, удостоверена с представяне на надлежен документ и след получаване на уведомлението по т. 19.6. от настоящите Общи условия. Случаите на договор за наем не се отнасят към т.20.6.3.

20.6.4. В случаите по точки 20.6.1., 20.6.2. и 20.6.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се освобождава от заплащането на дължими суми за потребявани услуги, чийто отчетен период е настъпил след влизане в сила на прекратяването на договора

20.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има правото да прекрати договора едностранно, с едномесечно предизвестие при положение, че ТКВ системно, в продължение на повече от 6 календарни месеци е допускал неизпълнение на договора, като не е предоставял договорената една или повече основни услуги повече от 10 поредни календарни дни за всеки от месеците, освен в случаите когато това се дължи на форсмажорни и външни причини, непредвидени обстоятелства, злоумишлени действия на трети лица и или поради разпореждане на компетентните органи.

20.8. Освен в случаите, предвидени в настоящите общи условия, конкретните договори с потребителите се прекратяват едностранно от страна на ТКВ след отправяне на писмено предизвестие от тридесет дни. С изтичане на срока на предизвестията ТКВ спира услугите по договора и в тези случаи потребителят връща на ТКВ предоставените за срока на договора устройства и оборудване с протокол, не по-късно от 7 дни от спиране на услугите. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не върне оборудването, дължи на ТКВ стойността на същото.

20.9. Освен в случаите предвидени в настоящите общи условия, договорът се прекратява по взаимно съгласие на страните, отразено в писмено споразумение.

20.10. Договорът между страните се прекратява без предизвестие и без страните да си дължат неустойки :

20.10.1. При настъпване на обстоятелства, ограничаващи възможността на ТКВ да предоставя услугата за неопределен срок и/или предоставянето на услугата стане невъзможно по силата на акт на компетентен държавен орган.

20.10.2. При прекратяване на предоставянето на електронни съобщителни мрежи и/или услуги;

20.10.3. При смърт на физическото лице и прекратяването на юридическото лице без правоприемник, след писмено уведомление.

20.11. Договорите се прекратяват едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ:

20.11.1. Без предизвестие с писмено уведомление с незабавен ефект изходящо от него, при увеличаване на цените по т.т. 21.1 и 21.4 от настоящите общи условия и при положение, че промените на Ценовите условия засягат конкретните безсрочни и/или срочни договори.

20.11.2. Потребители със заварен договор имат право да го прекратят с едностранно писмено волеизявление, изпратено до ТКВ в интервала от 30-дневния срок от публикуване до влизане в сила на Общите условия, като това правило се прилага в случаите на изменение на Ценовата листа, свързано с увеличение на цените. Условието по т.20.11.2. е в сила единствено в случаите, когато промените не се дължат и не произтичат от разпоредбите на закон и/или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията или друг компетентен държавен орган. Към момента на подаване на волеизявлението, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати всички задължения, възникнали към текущия момент и да върне предоставеното от ТКВ оборудване.

20.11.3. По реда на т. 20.11.2., за срока на действие на договорите не могат да се прекратят срочни договори при пакетни, промоционални или преференциални условия на предлаганите услуги.

## **РАЗДЕЛ VI**

### **Цени. Условия на заплащане на услугите**

21. Месечна абонаментна такса по договор представлява таксата определена в индивидуалния договор сключен между ТКВ и ПОТРЕБИТЕЛЯ. При сключването на конкретните договори и в хода на тяхното изпълнение ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат за предоставяните от ТКВ услуги цени и такси:

21.1. Еднократна цена за активиране/инсталиране на услугите, за които е сключен договора. Сумата се заплаща в момента на подписване на „ПРОТОКОЛ ЗА ПРЕДОСТАВЕНИ УСЛУГИ/ОБОРУДВАНЕ“ с ПОТРЕБИТЕЛЯ. Цената по т.21.1. се заплаща за включване към мрежата посредством заявен от ПОТРЕБИТЕЛЯ и определен в договора за услуги брой абонатни контакта.

21.2. Месечна цена, осигуряваща достъп до Мрежата с цел осигуряване достъп до услугите, за които е сключен конкретния договор между ТКВ и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

21.3. Еднократна цена за активиране/инсталиране на допълнителна услуга или абонатен пост. Цената се заплаща в момента на подписване на подписване на „ПРОТОКОЛ ЗА ПРЕДОСТАВЕНИ УСЛУГИ/ОБОРУДВАНЕ“ с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

21.4. Месечна цена потребление на услуги.

21.5. За някои от предоставените от ТКВ крайни устройства и друго оборудване, се дължи месечен/годишен наем в размери, определени в действащия ценоразпис на ТКВ.

22. Цените за предоставените услуги се заплащат в касите на ТКВ и официалните търговски представители на ТКВ, по банков път или по друг начин предвиден в договора.

23.1. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика по цени, съгласно Ценовата листа на ТКВ. В ценовата листа се конкретизира крайния срок до който потребителите следва да заплатят своите задължения, освен ако друго не е предвидено в конкретните договори и промоционалните пакети.

23.2. При предплащане и/или навременно плащане, ТКВ има право да прави отстъпки за лоялни клиенти.

23.3. Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му за плащане.

23.4. Цената на услугата по т. 21.2., т. 21.3, т. 21.4, т. 21.5 започва да се начислява от датата на нейното активиране за срока, за който абонатът има достъп до мрежата и до надлежно приключване на договорни отношения.

24. При плащане на сумите се издава необходимия счетоводен документ.

25. ТКВ определя и променя едностранно цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете по прилагането му.

25.1. Цените на предлаганите от ТКВ услуги се публикуват в интернет страницата на дружеството и се оповестяват в касите на дружеството. При промяна на цените, същите се публикуват/оповестяват 7 дни преди влизането им в сила.

25.2. ТКВ си запазва правото при рекламни кампании и по своя преценка да предоставя едностранно, по изключение и временно, отстъпки от цените за

предлаганите електронни съобщителни услуги на компактни групи от ПОТРЕБИТЕЛИ в обособени райони. Условието за ползване на отстъпките се публикуват на сайта на ТКВ и се поставят на достъпни места в касите. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ, който отговаря на условията, може да се възползва от публично обявените отстъпки. Предоставените временно отстъпки не изменят действащата ценова листа на ТКВ.

## **РАЗДЕЛ VII**

### **Действие на договорите**

26.1 Срочните договори сключени при условията на подновяване за нов срок и които са подновени със изричното съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ се считат за срочни по силата на закона и действат до края на определения в тях срок. След 29.12.2011г., считано от датата на приемането на настоящите Общи условия, след съгласуването им с КРС (Комисия за Регулиране на Съобщенията), отпада условието за автоматично преподновяване на сключените срочни, с фиксиран срок на действие договори, както следва:

26.1.1. При сключен срочен договор за услуги, след изтичане на договорения срок, договорът се трансформира в безсрочен, освен ако не е договорено друго между страните по договора.

27. Безсрочните договори за домашни и бизнес абонати между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ТКВ могат да се прекратяват и се трансформират в срочни, с или без увеличение на пакета от услуги, като се сключват нови конкретни договори по силата на двустранно постигнато писмено споразумение.

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **Санкции и обезщетения**

28. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на фиксирано месечно обезщетение от 1% от месечният абонамент за всеки ден на неизпълнение от страна на ТКВ, но не повече от 10 % за календарен месец.

29. Неизпълнението се установява с двустранни протоколи, след подаване на жалба и/или рекламация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

29.1. Неизпълнение е налице при положение, че по вина на ТКВ не може да се предостави договорената услуга за срок повече от петнадесет дни в календарния месец ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат само цената на реално използваната услуга, и пропорционално за дните на ползване цените, по 21.2. и т. 21.5 от настоящите общи условия. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 28 като подават до ТКВ жалби и рекламации.

29.2. При неизпълнение на задължението си за плащане ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат обезщетение за забава в размер на двойния размер на законната лихва за срока на забава, до окончателното заплащане на сумата, както и отговарят за вреди, причинени на ТКВ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети, съгласно ЗЗД.

## **РАЗДЕЛ IX**

### **Решаване на спорове**

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

## **РАЗДЕЛ X**

### **Изменения и допълнения на Общите условия**

31. ТКВ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ, по своя инициатива, при въвеждане на нови услуги или по други причини, свързани с експлоатацията на мрежата. Ценовата листа е неразделна част на Общите условия.

32. ТКВ публикува/оповестява за изменения на Общите условия в едномесечен срок преди влизането им в сила.

33. Общите условия са публични, същите се публикуват в интернет страницата на дружеството и се оповестяват в касите и други общодостъпни места в офисите на дружеството.

33.1. Счита се, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са запознати и приемат Общите условия и промените в тях, при положение, че са подписали конкретен договор за предоставяне на услуга/услуги, и/или са заплатили дължимата цена на услугата за месеца в който са настъпили промените.

## **РАЗДЕЛ XI**

### **Приложим закон**

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

## **РАЗДЕЛ XII**

### **Определения**

35. По смисъла на тези Общи условия:

35.1. Външни причини:

а) Извънредни обстоятелства-природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и други.

б) Причини, независещи от ТКВ - откраднати кабели и други злоумишлени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и други.

35.2. Крайно устройство: устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената електронна съобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация/телевизионен приемник, радиоприемник, модем, вход на колективна абонатна мрежа, рутер, суич и др.

## **РАЗДЕЛ XIII**

### **Допълнителни условия**

36. В договора страните се идентифицират както следва:

36.1. ТКВ - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, търговска регистрация, лицето представляващо ТКВ, ЕИК по БУЛСТАТ и банкова сметка;

## 36.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а) Физическо лице - с име и ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, постоянен и настоящ адрес, 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.

36.3. При сключване на договорите за услуги лицата по т. 36.2, букви б) и в) от настоящите Общи условия предоставят копия от документите си за регистрация, а по буква а) предоставят копие от документ за самоличност.

37. Всички писмени предизвестия се подписват от ПОТРЕБИТЕЛЯ и ТКВ или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса за кореспонденция посочен в договора.

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

37.2. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ТКВ за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адреса за кореспонденция с обратна разписка.

## **РАЗДЕЛ XIV**

### **Политика за правилно използване на комуникационната мрежа на ТКВ**

38. Изложените тук условия за Политика за правилно използване на комуникационната мрежа на ТКВ имат за цел да осигурят отговорно използване на мрежата и нейните ресурси и да предотвратят проявите, влошаващи или възпрепятстващи нейната използваемост. Провеждането на тази политика е насочено също така и към запазване репутацията на ТКВ, като телкомуникационен оператор, грижещ се за сигурността, надеждността и неприкосновеността на своите системи и сигурността не само на своите абонати, а и на обществото.

38.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да използват мрежата единствено със законни цели и намерения. Използването на мрежата на ТКВ в нарушение на българското или международното законодателство и правила се забранява. Това включва, без да се ограничава само до това:

38.1.1. предаването на авторски материали без съгласието на автор;

38.1.2. материали и информация официално, смятани като заплашителни, злоумишлени и измамни;

38.1.3. позорящи или накърняващи правата на личността материали;

38.1.4. материали съдържащи търговска тайна;

38.1.5. материали увреждащи правата и интересите на ТКВ и накърняващи доброто име на ТКВ;

38.1.6. недобросъвестно публикуване на подвеждаща и заблуждаваща информация с невярно съдържание на страниците на социалните медии на ТКВ и във форума на ТКВ,



както и в публичното интернет пространство;

Независимо дали ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са запознати или не със съдържанието на материала, дали са целели или предполагали ефекта от предаваните съобщения, те, в предвидените за това случаи, носят отговорност по съответния закон.

38.2. ТКВ си запазва правото незабавно и без предизвестие да премахне всеки материал или да блокира използването на мрежата на един или повече ПОТРЕБИТЕЛИ, когато тяхното използване е предназначено за цели, които не отговарят на Политиката за правилно ползване на мрежата и потенциално могат да нарушат правата на трети лица.

38.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ неправомерно използвал мрежата се задължава да обезщети и предпази ТКВ от всеки иск, предявен от трета страна, когато използването на мрежата от ПОТРЕБИТЕЛЯ е в нарушение на някои от действащите български или международни законови норми и разпоредби, или настоящите ОУ при закрила правата на други потребители. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да поеме защитата и всички съдебно наложени обезщетения, присъдени санкции и такси (включително и подразбиращите се съдебни такси) окончателно присъдени във вреда на ТКВ, породени от такива искове. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да извести ТКВ за всеки проблем с мрежата в който е въввлечен или за който той знае.

38.4 ТКВ не съобщава е-поща /e-mail/ адресите или друга персонална информация за своите клиенти на произволни трети страни, без предварително писмено разрешение. Изключения се правят единствено в случаите на съдебни разследвания, на каквито ТКВ изцяло би съдействал.

38.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ съзнава, че ТКВ не би могъл да упражнява цялостен контрол върху съдържанието на информацията преминаваща през мрежата на ТКВ. Затова ТКВ не носи отговорност за съдържанието на произволно съобщение, независимо дали е било изпратено или не от клиент на ТКВ.

38.6. Мрежата на ТКВ може да бъде използвана от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за връзка с други мрежи по света, следователно ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че е съгласен да се съобразява с възприетите правила за ползване на съответната мрежа.

38.7. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право да нарушават и злоупотребяват с процедурите за установяване на самоличността и сигурността на устройство, мрежа или запис на ПОТРЕБИТЕЛ (познати като "cracking" или "hacking"), което възпрепятства ползването на някоя от услугите от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, на устройство, мрежа или запис на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (познати като „denial of service attack“).

38.8. Без да се пренебрегва предшестващото, ТКВ счита, че всяко приложение или устройство, което претоварва и/или пречи на работата на мрежата по какъвто и да е начин, ще бъде разглеждано като разточително използване на мрежата и като такова незабавно ще бъде прекъсвано. Използването на IP multicast в различие от способа, предоставян и координиран с ТКВ е също неправомерно и противоречи на Политиката за правилно ползване на мрежата.

38.9. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които накърняват сигурността на системите или мрежата могат да бъдат подведени под наказателна или гражданска отговорност. ТКВ ще съдейства напълно на всяко разследване на заподозрени лица и прояви на накърняване на

сигурността на системи и мрежи, водено от упълномощените от закона власти.

38.10. На ПОТРЕБИТЕЛИТЕ е забранено да изпращат е-поща /e-mail/ до всеки , който не желае да я получава . Изрично се забранява да се изпращат непредизвикани обемисти съобщения ("junk mail" или "spam" ) от произволен характер включително реклами, политически речи, обяви, и др.) или да изпращат същите или подобни съобщения до голям брой потребители за новини (newsgroup) (cross-posting или multiple-posting , също така познато като "USENET spam" ).

38.11 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не могат да препращат или разпространяват верижни писма, нито злостна е-поща.

38.12. Тези правила се прилагат към всяка Интернет базирана среда за разпространение и всяко приложение в пространството на Интернет по такъв начин (напр. usenet news, факс-подобни документи през Интернет).

38.13. Тези правила се прилагат дори и ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва нечий друг сървър, за да препредава своите електронни съобщения.

38.14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да иска изпращането на съобщения за който и да е друг адрес, различен от собствения без изричното съгласие на притежателя на посочения адрес .

38.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да променя своя IP адрес и/или MAC адрес. Забранени са всякакви опити за нерегламентирано получаване на потребителско име и парола на друг клиент, както и тяхното използване.

38.16. При наличието на вируси, пречещи на нормалното функциониране на мрежата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да отстрани в кратък срок съответния вирус. В противен случай ТКВ си запазва правото да прекрати достъпа му до Интернет до отстраняването на проблема.

**ТКВ**

