

**ОБЩИ УСЛОВИЯ**  
**на индивидуалните договори, сключвани с крайни потребители за**  
**предоставяне на електронни съобщителни услуги**  
/в сила от 01.01.2022 год./

**РАЗДЕЛ I - Предмет и Общи положения и Определения**

1. Настоящите Общи условия на индивидуалните договори, сключвани с крайни потребители за предоставяне на електронни съобщителни услуги, наричани по-долу Общи Условия регламентират условията, реда и взаимоотношенията, между крайните потребители и абонати на електронни съобщителни услуги, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" и „ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ ВАРНА" ЕАД, със седалище и адрес на управление гр. Варна, ул. „Иван Драсов" № 8, тел. 052/919293, факс: 052/919293, интернет страница [www.tcv.bg](http://www.tcv.bg), вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК: 201381937, наричано по-долу "ТКВ".

2. „Телекомуникационна компания Варна" ЕАД е търговско дружество, осъществяващо дейност след подадено уведомление до Комисията за регулиране на съобщенията (КРС). Настоящите Общи условия на индивидуалните договори, сключвани с крайни потребители за предоставяне на електронни съобщителни услуги влизат в сила от 01.03.2015 год. след уведомяване на КРС.

3. Общите условия на индивидуалните договори, сключвани с крайни потребители за предоставяне на електронни съобщителни услуги и Ценовата листа на предлаганите от ТКВ „основни" и „допълнителни" услуги са задължителни за ТКВ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

3.1. Настоящите Общи условия влизат в сила за ПОТРЕБИТЕЛЯ от датата на влизане в сила на сключения с ТКВ индивидуален договор. От този момент ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за спазване на Общите условия.

3.2. Настоящите Общи условия се прилагат и по отношение на „заварените" ПОТРЕБИТЕЛИ, които към датата на влизането в сила на Общите условия имат сключен индивидуален договор с ТКВ. Изменението на Общите условия се публикува на интернет страница на ТКВ [www.tcv.bg](http://www.tcv.bg).

4. ПОТРЕБИТЕЛИ на електронни съобщителни услугите могат да бъдат всички физически и юридически лица, без ограничения.

5. За целите и по смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази /включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в тази точка значение:

5.1. "Адрес" е последователност от цифри и/или символи, използвана за идентифициране на даден елемент или крайна точка на електронна съобщителна мрежа при маршрутизация, с изключение на интернет адрес.

5.2. "Данни за местоположение" са всякакви данни, обработвани в електронна съобщителна мрежа или чрез електронна съобщителна услуга, които показват географското местоположение на крайното електронно съобщително устройство на потребител на обществена електронна съобщителна услуга.

5.3. "Електронна поща" е съобщение във вид на текст, глас, звук или изображение, изпратено чрез обществена електронна съобщителна мрежа, което може да бъде съхранено в нея или е получено в крайното оборудване на получателя.

5.4. "Електронна съобщителна инфраструктура" е съвкупност от всички или някои от следните елементи: електронни съобщителни средства, включително линии, кабелни системи, стълбове, кули, канали, шахти, тръби, мачти, кабели, жици и съоръжения, които

се използват за осъществяване на електронни съобщения, с изключение на крайни електронни съобщителни устройства.

5.5. "Електронни съобщителни устройства" са всякакви електронни съобщителни съоръжения и свързаните с тях технически средства, включително антени.

5.6. "Електронна съобщителна мрежа" е съвкупност от преносни съоръжения и при необходимост съоръжения за комутация и/или маршрутизация и други ресурси, включително неактивни мрежови елементи, които позволяват пренос на сигнали посредством проводник, радио, оптични или други електромагнитни способности, включително спътникови мрежи, фиксирани (с комутация на канали или с пакетна комутация, включително интернет) и мобилни наземни мрежи, електроразпределителни мрежи, доколкото се използват за пренос на сигнали, мрежи, използвани за радио- и телевизионно разпръскване, и кабелни електронни съобщителни мрежи за разпространение на радио- и телевизионни програми, независимо от вида на пренасяната информация.

5.7. "Електронни съобщения за собствени нужди" е осъществяване на електронни съобщения по нетърговски начин. Използване за собствени нужди е налице, когато мрежата не се използва като средство за предоставяне на електронни съобщителни услуги.

5.8. "Електронна съобщителна услуга" е услуга, обичайно 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. В обхвата на електронните съобщителни услуги не се включват услугите на информационното общество, които не се състоят изцяло или предимно от пренос на сигнали чрез електронни съобщителни мрежи.

5.9. "Защита на обществения интерес" е защита на достойнството на гражданите, справедливостта и гражданските права и свободи, признати от правовия ред, както и гарантиране на сигурността, отбраната и обществения ред на страната, както и осигуряване на условия за ефективно използване на ограничените ресурси и стимулиране на ефективната конкуренция.

5.10. "Интернет" е система от взаимносвързани мрежи, ползващи интернет протокол, което им позволява да функционират като самостоятелна виртуална мрежа.

5.11. „Интернет адрес” - IP (Internet Protocol) адресът е логически адрес, който се присвоява на всеки хост в мрежата.

5.12. ИНТЕРФЕЙС/И: представлява съвкупност от всички интерфейси необходими за свързване на крайните електронни съобщителни устройства и радиосъоръжения към електронната съобщителна мрежа на ОПЕРАТОРА, осигуряващи възможност за предоставяне услуги на крайните потребители.

5.13 "Крайна точка на електронната съобщителна мрежа" (КТМ) е физическата точка, в която абонатът получава достъп до обществената електронна съобщителна мрежа на ТКВ. Когато мрежите включват комутация или маршрутизация, КТМ се идентифицира с определен мрежов адрес, който може да бъде свързан с номер или име на абоната.

5.14. "Крайни електронни съобщителни устройства" са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на обществени електронни съобщителни мрежи.

5.15. 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.

5.16. "Обществена електронна съобщителна мрежа" е електронна съобщителна мрежа, използвана изцяло или основно за предоставяне на обществени електронни

съобщителни услуги, които позволяват пренос на информация между крайни точки на мрежата.

5.17. "Обществени електронни съобщителни услуги" са електронни съобщителни услуги, достъпни за цялото общество.

5.18. "Потребител" е юридическо или физическо лице, което е страна по договор с ТКВ и което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга, и които не предоставя обществени съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги.

5.19. "Сигурност на електронните съобщителни мрежи" е защита на електронните съобщителни мрежи от нерегламентирани изменения, унищожаване или разкриване. Тази защита позволява на електронната съобщителна мрежа да изпълнява правилно своите функции без никакви вредни странични ефекти, свързани със съвременното и достоверното пренасяне на съобщенията.

5.20. "Пакетна услуга" е пакет от две или повече услуги, чиито цени са различни от цените на всяка от услугите, ако същите услуги се предоставят извън пакета.

5.21. „Комплексно решение” – възможна комбинация от различен род/вид услуги по избор на потребителя, при условията на индивидуално договаряне.

5.22. 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.

## **РАЗДЕЛ II - Електронни съобщителни услуги, предоставяни от ТКВ**

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

6.1. 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:

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

6.1.2. 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.

6.1.3. ДОПЪЛНИТЕЛЕН ПАКЕТ – програми/каналы предоставяни в не кодиран и/или кодиран 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.

6.1.4. IPTV

6.1.5. OTT TV

6.1.6. WEB TV

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

6.3. „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.

6.4. „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.

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

6.5.1 Дейността на ТКВ е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги.

6.5.2 Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на ползваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености и други.

6.5.3 ТКВ не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение.

6.5.4 Минималната скорост за изтегляне (download) и качване (upload) на услугите за достъп до интернет е минимум 70% от заявената. Обичайно наличната скорост за изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет е максимум до 100% от заявената. Рекламираната скорост за изтегляне и качване на услугите за достъп до интернет е до 100% от заявената.

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

6.7. 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 год., издадено от КРС.

7. Услугите, посочени в т. 6.1.1, 6.1.2, 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6, 6.2, 6.5, 6.7 са „основни услуги“.

8. Услугите, посочени в т. 6.1.3, 6.3, 6.4 и 6.6. са „допълнителни услуги“.

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

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

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

10. Настоящите Общи условия не уреждат изцяло взаимоотношенията за предоставяне на услуги по т. 6.1. и 6.1.4. Взаимоотношенията между крайните потребители и ТКВ за предоставяните услуги по т. 6.1. и 6.1.4. се доуредат от „ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ДОСТЪП ДО ТЕЛЕВИЗИОННИ И РАДИО УСЛУГИ“ държател на услугите.

10.1. В случай на предоставяне на телевизионна услуга, взаимоотношенията с потребителя се уреждат съгласно Общи условия на оператора/рите, държател/и на услугата.

10.2. В случай на предоставяне на IPTV услуги, взаимоотношенията се уреждат с потребителя съгласно Общи условия на оператора, държател на услугата.

10.3. Настоящите Общи условия не уреждат изцяло взаимоотношенията за предоставяне на услуги по т. 6.7. Взаимоотношенията между крайните потребители и ТКВ за предоставяните услуги по т. 6.7. се доуредват от „ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ФИКСИРАНИ ОБЩЕСТВЕНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ ОТ „ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ ВАРНА“ ЕАД държател на услугите.

10.4. 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 № 01388/08.04.2009 год., 01389/08.04.2009 год. и 01391/08.04.2009 год.

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

12. 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. Депозитът се връща при надлежно прекратен договор и при върнато в изряден търговски вид оборудване.

13. 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.

13.1. 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.

13.2. 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.13.3. отношенията се считат за уредени.

### **РАЗДЕЛ III - Договор за осигуряване на достъп до мрежата**

14. Индивидуалният договор при общи условия влиза в сила в седем дневен срок от сключването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно - удостоверено в договора. Договорът не може да влезе в сила незабавно, когато при сключването му се предоставят и крайни устройства. Предоставянето на услугата се удостоверява с двустранно подписан „ПРОТОКОЛ ЗА ПРЕДОСТАВЕНИ УСЛУГИ/ОБОРУДВАНЕ И/ИЛИ ИЗВЪРШЕНА ТЕХНИЧЕСКА ПРОВЕРКА” и считано от датата на протокола ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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.

14.1. 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.14 е бил подписан.

14.2. С подписване на договор за предоставена услуга по т.6.1, 6.3 и 6.4 от настоящите общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ потвърждава, че е запознат и приема условията на предоставяне на канали със съдържание за възрастни, както и с обстоятелството, че е налице техническа възможност за ограничаване на достъпа до тези канали. Потребителят отбелязва в договора дали желае тези ограничения.

14.3. В определения по т.14 от настоящите Общи условия 7-дневен срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право едностранно чрез писмено заявление да прекрати индивидуалния договор, без да дължи неустойки.

15. В индивидуалния договор се посочват идентификационни данни на ТКВ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът на действие на договора, датата на влизането му в сила, датата на изтичане срока на договора, лица за контакти, цената на услугите, адрес за кореспонденция, условията и реда за неговото прекратяване или подновяване, задълженията за заплащане на неустойки и обезщетения, условията регламентиращи правото на ТКВ да измени едностранно индивидуалния договор и други прилежащи, необходими за изпълнение на условията по договора данни.

15.1. С приемане на Общите Условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил са лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни и дава изричното си съгласие, че данните които предоставя или е предоставил, са предоставени доброволно, и могат да бъдат ползвани за целите предвидени в настоящите Общи условия, в индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него. С приемане на Общите Условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава изричното си съгласие, за да бъдат реализирани правата и задълженията му по договора, ТКВ да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, включително агенции за събиране на вземания, партньорските дистрибуторски мрежи за предоставяне на услуги на ТКВ, когато това е необходимо за реализиране на правата и интересите на ПОТРЕБИТЕЛЯ и ТКВ, включително и с цел фактуриране и събиране на неизплатени задължения по индивидуалния договор.

16. 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 индивидуален договор само с писмено споразумение.

#### **РАЗДЕЛ IV - Права и задължения на страните**

17. 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. Информацията се предоставя на лицата по т. 17 от ТКВ в офисите и другите специализирани за целта общодостъпни места, включително чрез упълномощени за целта представители на дружеството.

17.1. Лицата по т.17 могат да заявят писмено/устно волята си да сключат конкретни договори, като в заявката определят обема и параметрите на услугите, за които имат желание да сключат договори.

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

17.3. 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.

17.4. При сключването на договора и в хода на неговото изпълнение, ТКВ има

правото:

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

17.4.2. 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.

17.4.3. 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.

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

17.4.5. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактики на мрежата, ремонти и надстройки на оборудването, и реконструкции на МРЕЖАТА, както и при бедствия, аварии, непреодолима сила и форсмажорни обстоятелства с цел защита и безопасност на мрежата, оборудването и потребителите.

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

17.4.7. 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.

17.4.8. 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.

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

17.4.10. 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.

17.4.11. Лицата по 17.1. предоставят лични данни, необходими за сключването на конкретните индивидуални договори, събиране на вземанията или воденето на съдебни дела при спазване изискванията на закона.

17.4.12.1 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.

17.4.12.2 Личните данни, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя, както и личните данни, които ТКВ изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на ТКВ в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите

лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на ТКВ, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, се съдържа в Политиката за защита на личните данни в Телекомуникационна компания Варна ЕАД, която е публикувана на интернет страницата на ТКВ [www.tcv.bg](http://www.tcv.bg)

17.4.13. Да разработва преференциални условия за определени категории потребители, лица в неравностойно положение /инвалиди/ и лица със специални социални нужди.

17.5. За предоставяне на услугите по раздел II от настоящите Общи условия и индивидуалните 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:

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

17.5.2. 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.

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

17.5.4. Да претендира за възстановяване на нанесените вреди на предоставеното за ползване оборудване в следствие на неспазване на необходимите условия за правилна експлоатация и съхранение на предоставеното за ползване оборудване.

17.5.5. 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.

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

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

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

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

17.5.8. Да полага усилия да осигури достъп до информация на 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.

17.5.9. 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.



17.5.10. Предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения.

17.5.11. Да пази цялата информация, отнасяща се до данните за разплащане и сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 1 (една) година и да предоставя при писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛЯ на разпечатка от тези сметки.

17.5.12. 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.

17.5.13. 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.

17.5.14. 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 форсмажорни обстоятелства, непреодолима сила, бедствия и аварии.

17.5.15. 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.

17.5.16. 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.tcv.bg](http://www.tcv.bg) информация за условията и реда за ползване на предоставяните услуги, за цени и ценови пакети, нови услуги и др.

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

17.5.18. 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.

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

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

17.5.21. 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.

17.5.22. При изменение на общите условия по инициатива на ТКВ, не по-късно от 30 дни преди влизането им в сила ТКВ уведомява абоната за измененията по подходящ начин.

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

18.1. След подписване на индивидуалните договори ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат правото:

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

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

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

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

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

18.1.5. Само в случай на наличие на техническа възможност ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да премести услугата. Преместването на услугата на различен от посочения в индивидуалния договор адрес 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 индивидуалния договор адрес.

18.1.6. Да заявят желание за прекратяване на срочни или безсрочни договори за услуги с тридесет дневно писмено предизвестие до ТКВ.

18.1.7. 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 след плащането на всички дължими суми към ТКВ. Услугите ще бъдат временно спрени по заявление на ПОТРЕБИТЕЛЯ само в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ върне крайното оборудване за услугите предоставени по т.б.1. от Общите условия, собственост на ТКВ, преди датата, от която ще започне срока на „временно спиране“. Срока на „временно спиране“ започва от първо число на месеца следващ подаването на заявление за временно спиране. 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. 31.1 от настоящите Общи условия, регламентирана в действащата ценова листа на ТКВ, в случай, че временното спиране продължи повече от 4/четири/ месеца. 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 решения.

18.1.7.1. 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.23 от настоящите Общи условия.

18.1.7.2. 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.

18.2. При и след подписване на индивидуалните договори ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават:

18.2.1. Да не разпространяват съобщения с търговски или рекламен характер (спам съобщения) и да не допускат трети лица да извършват подобни действия.

18.2.2. Да не променят конфигурацията на оборудването и програмното

осигуряване, инсталирани от специалисти на ТКВ.

18.2.3. Да спазват необходимите условия за правилна експлоатация и съхранение на оборудването и носи отговорност за причинените вреди на предоставеното за ползване оборудване.

18.2.4. 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. 18.2.6 и т. 18.2.7.

18.2.5. 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.

18.2.6. 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/или 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 информация относно предмета и условията на договора.

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

18.2.8. 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).

18.2.9. Да не променят схемата на и физическото свързване на крайните устройства към мрежата. В случаите на констатирани нарушения и настъпили вреди ТКВ не носи отговорност.

18.2.10. 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.

18.2.11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ без съгласието на ТКВ 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.

18.2.12. В случай на промяна на собствеността на недвижимия имот в който се ползва услугата, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни незабавно да 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.

18.2.13. Потребителят е длъжен да върне предоставеното му оборудване в срок от 3/три/ работни дни, в случай, че на определен етап от действието на индивидуалния договор, му бъде предоставено ново оборудване от ТКВ за целите на ползване на услугата/услугите.

18.2.14. Потребителите са длъжни да оказват съдействие на ТКВ за разрешаване на проблеми по телефона. Това включва, но не само рестартиране на модем, рутер или друго устройство, настройка на цифров приемник, телефонен апарат или друго устройство, проверка на окабеляване и други.

18.2.15. Потребителите са длъжни да спазват техническите изисквания за електрическо захранване на крайните устройства, като в случай, че услугата прекъсне поради неспазени технически изисквания и/или липса на електрическо захранване ТКВ не носи отговорност за вреди причинени пряко или косвено от прекъсването.

18.2.16. Потребителите са длъжни в случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, да изключат от електрозахранването и от МРЕЖАТА, крайните устройства, включително телевизионният приемник/ци и/или компютъра, както и ако се използва устройство на безжична връзка /рутер/, същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключва връзката между устройствата и МРЕЖАТА.

18.3. Освен гореизброените права и задължения страните по договора се задължават:

18.3.1. 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.

18.3.2. 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.

18.3.3. 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.

18.3.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за всички вреди, причинени на ТКВ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията му по договора и тези Общи условия. Потребителят отговаря за всички вреди настъпили в следствие на виновното му поведение и неполагане на грижата на добър стопанин по отношение на предоставеното му за ползване оборудване за срока на договора. При виновно увреждане на предоставеното оборудване Потребителят дължи обезщетение в двукратен размер на стойността на предоставеното оборудване определена към датата на предоставяне.

## **РАЗДЕЛ V - Прекратяване на договора и спиране предоставянето на услугата**

19. ТКВ спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя от мрежата незабавно и след констатиране на нарушението по точки 18.2.1., 18.2.2., 18.2.4., 18.2.6, 18.2.7. и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на ПОТРЕБИТЕЛЯ по точки 18.2.1.; 18.2.2.; 18.2.4.; 18.2.6. 18.2.7.

19.1. В случаите на неплащане на дължимите суми в уговорения 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. В случаите по т.19.1 ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се освобождава от задълженията си за плащане по договора.

21. 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.

22. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ТКВ обезщетение за забава, за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата за всеки просрочен ден до окончателното заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите и действащото българско законодателство.

23. При ползване на услуги с определен срок на договора, обвързани със задължителен срок на договора, при едностранно прекратяване на договора от ПОТРЕБИТЕЛЯ преди изтичането на посочения в него срок, същият заплаща неустойка в размер на всички месечни абонаментни такси, без отстъпка, пропорционално за оставащия срок до края на определения минимален срок на договора.

23.1 Когато Потребителят е физическо лице, максималният размер на неустойката за предсрочно прекратяване не може да надвишава трикратния размер на месечните такси по техния стандартен размер без отстъпка.

24. В случай, че предоставеното за срока на договора оборудване от ТКВ на ПОТРЕБИТЕЛЯ, бъде върнато от ПОТРЕБИТЕЛЯ в неизправно състояние или не бъде върнато в срок от 3/три/ работни дни след прекратяване ползването на услугата/гите, то ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ТКВ обезщетение в размер на стойността на оборудването, съгласно действащите ценови параметри.

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

25.1. По вина на ТКВ не може да се предостави основна услуга за която има сключен конкретен договор за срок повече от 45 последователни календарни дни.

25.2. Договорът е безсрочен и с подаване на едномесечното предизвестие са платени възникналите по договора задължения, и потребителят е върнал предоставеното му за ползване оборудване. За периода/срока на едномесечното предизвестие за прекратяване на безсрочен договор от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ се дължи месечната абонаментна цена за потребление на услугата/услугите по договора

25.3. Има смяна на собствеността на имот, удостоверена с представяне на надлежен документ и след получаване на уведомлението по т. 18.2.12. от настоящите Общи условия. Случаите на договор за наем не се отнасят към т.26.3.

25.4. В случаите по точки 25.1., 25.2. и 25.3. 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.

25.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има правото да прекрати договора едностранно, с едномесечно предизвестие при положение, че ТКВ системно, в продължение на повече от 3/три/ 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.

25.6. Освен в случаите, предвидени в настоящите Общи условия, индивидуалните 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 ПОТРЕБИТЕЛЯТ не върне оборудването, то ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ТКВ обезщетение в размер на стойността на оборудването, съгласно действащите ценови параметри.

25.7. ТКВ има право по своя преценка да прекрати индивидуалният договор едностранно при забавяне на плащане от ПОТРЕБИТЕЛЯ с повече от 30/тридесет/ дни от уговореният срок за плащане.

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

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

27.1. 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.

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

27.3. При смърт на физическото лице и прекратяването на юридическото лице без правопреемник, след писмено уведомление.

27.4. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно чл.306 от Търговския закон, доказани пред ответната страна с удостоверение, издадено от съответния компетентен държавен орган или със сертификат за форс мажор, издаден от БТПП и продължили повече от 30 (тридесет) последователни дни и без признаци за скорошното им преустановяване;

28. Договорите се прекратяват едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ:

28.1. Без предизвестие с писмено уведомление с незабавен ефект изходящо от ПОТРЕБИТЕЛЯ, при увеличаване на цените по т.т. 31.1 и 31.4 от настоящите общи условия и при положение, че промените на Ценовите условия засягат конкретните безсрочни и/или срочни договори.

28.2. Потребители със „заварен“ договор имат право да го прекратят без санкции с едностранно писмено волеизявление, изпратено до ТКВ в срок до един месец от влизането им в сила, като това правило се прилага в случаите на изменение на Ценовата листа, свързано с увеличение на цените, касаещи цената на ползваната по индивидуалния договор услуга/и.

29. Условието по т.28.2. 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.

## **РАЗДЕЛ VI - Цени. Условия на заплащане на услугите**

30. Месечна абонаментна такса по договор представлява таксата определена в индивидуалния договор сключен между ТКВ и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

31. При сключването на индивидуалните договори и в хода на тяхното изпълнение ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат за предоставяните от ТКВ услуги цени и такси, съгласно актуална към датата на подписване на договора ценова листа:

31.1. Еднократна цена за активиране/инсталиране на услугата/услугите, за които е сключен договора. Цената по т.31.1. се заплаща за включване към мрежата посредством заявен от ПОТРЕБИТЕЛЯ и определен в договора за услуги брой абонатни акаунти.

31.2. Такса, повторно включване/осигуряваща достъп до Мрежата/ с цел

осигуряване достъп до услугите, за които е сключен индивидуалния договор между ТКВ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай, че в ценовите условия на ТКВ е предвидена такава, в следните случаи:

- 31.2.1. на прекъсване и/или изключване по вина на потребителя;
- 31.2.2. при неплащане на две последователни месечни абонаментни такси по индивидуалния договор от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 31.3. Еднократна цена за активиране/инсталиране на допълнителна услуга или абонатен пост.
- 31.4. Месечна цена потребление на услуги.
- 31.5. В случаите на преместване на услугата/услугите при условията на т.18.1.5. от настоящите Общи условия на различен от посочения в индивидуалния договор адрес, ПОТРЕБИТЕЛЯ дължи таксата по т. 31.1. от Общите условия, в случай, че в ценовите условия на ТКВ е предвидена такава.
- 31.6. За някои от предоставените от ТКВ крайни устройства и друго оборудване, се дължи месечен наем в размери, определени в действащите Ценови условия на ТКВ за срока на индивидуалния договор.
- 31.7. 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.
- 31.8. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика по цени, съгласно Ценовите условия 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.
- 31.9. ТКВ може да определи в Ценовите си условия обща стойност на услугите предлагани в пакетна услуга и/или комплексно решение.
- 31.10. В случай на предварително заплащане/предплащане от страна на потребителя на услугата/ите по индивидуалния договор за няколко периода на потребление, плащането се извършва по цени, действащи към момента на извършване на плащането.
32. При предплащане и/или навременно плащане, ТКВ има право да прави отстъпки за лоялни клиенти.
33. Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му за плащане.
34. Цената на услугата по т. 31.2., т. 31.3, т. 31.4, т. 31.5 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. При плащане на сумите се издава необходимия счетоводен документ.
35. ТКВ определя и променя едностранно цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете по прилагането му.
36. 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 30/тридесет/ дни преди влизането им в сила.
37. ТКВ си запазва правото при рекламни и промоционални 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. Условията 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**

38. Срочен договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия, освен в случаите, когато договорът е сключен при промоционални условия.

38.1. ТКВ се задължава по подходящ начин да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори.

## **РАЗДЕЛ VIII - Санкции и обезщетения**

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

40. Неизпълнение по т.39 от настоящите Общи условия 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. В този случай ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат само цената на реално използваната услуга, и пропорционално за дните на ползване на услугите.

40.1. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец.

41. При неизпълнение на задължението си за плащане ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат обезщетение за забава в 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**

42. 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**

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

44. ТКВ публикува/оповестява измененията на Общите условия в 30-дневен срок преди влизането им в сила. 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.

45. Счита се, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са запознати и приемат Общите условия и промените в тях, при положение, че са подписали индивидуален 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

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

## РАЗДЕЛ XII - Политика за правилно използване на комуникационната мрежа на ТКВ

47. 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.

48. Провеждането на Политика за правилно използване на комуникационната мрежа на ТКВ е насочено също така и към запазване репутацията на ТКВ, като телкомуникационен оператор, гриещ се за сигурността, надеждността и неприкосновеността на своите системи и сигурността не само на своите абонати, а и на обществото.

49. 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:

- 49.1. предаването на авторски материали без съгласието на автор;
- 49.2. материали и информация официално, смятани като заплашителни, злоумишлени и измамни;
- 49.3. позорящи или накърняващи правата на личността материали;
- 49.4. материали съдържащи търговска тайна;
- 49.5. материали увреждащи правата и интересите на ТКВ и накърняващи доброто име на ТКВ;
- 49.6. 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;

50. 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.

51. 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.

52. 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 иски. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да извести ТКВ за всеки проблем с мрежата в който е въввлечен или за който той знае.

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

изцяло би съдействал.

54. 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.

55. 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.

56. 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”).

57. 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 и unicast в различие от способа, предоставян и координиран с ТКВ е също неправомерно и противоречи на Политиката за правилно ползване на мрежата.

58. 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.

59. 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-postng или multiple-posting , също така познато като "USENET spam" ).

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

61. 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).

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

63. 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 .

64. 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.

65. 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.

### **РАЗДЕЛ XIII - Допълнителни условия**

66. В договора страните се идентифицират както следва:

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

67.2. 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.

67.3. При сключване на индивидуален договор за услуга/услуги лицата по т. 67.2, букви б) и в) от настоящите Общи условия предоставят копия от документите си за регистрация, а по буква а) се удостоверяват с документ за самоличност. При сключване на индивидуалния договор ТКВ може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

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

69. Сроктът 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.

70. 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.

71. ТКВ може/има право да упълномощава трети лица да сключват индивидуални договори с потребители/крайни абонати за предоставяне на услугите от негово име и за негова сметка, както и да извършват всички дейности по упражняване на неговите права и/или изпълнение на неговите задължения по отделни индивидуални договори, включително и да получава и събира суми и задължения от името и за сметка на ТКВ.

72. ТКВ има право да прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по индивидуалния договор на трети лица, без изричното, предварително писмено съгласие на потребителя/крайния абонат – страна по индивидуалния договор. ТКВ има право да прехвърля/цедира свободно и залага в полза на трети лица вземанията си към своите абонати, клиенти и контрагенти, както и да възлага на трети лица събиране на изискуемите си вземания към същите.

73. Тълкуването на индивидуалния договор между ТКВ и ПОТРЕБИТЕЛЯ ще се извършва при следния ред на предпочитание: индивидуалния договор за ползване на услугата/услугите, протокол за предоставени услуги/оборудване, допълнителни споразумения и анекси към индивидуалния договор, Общи условия на индивидуалните договори, сключвани с крайни потребители за предоставяне на електронни съобщителни услуги, като при наличието на няколко документа от един и същи вид, предимство ще имат клаузите от документа с по-късна дата.

74. Страните се съгласяват, че нищожността на някоя от клаузите на настоящите Общи условия няма да влече нищожност на друга тяхна клауза или на договора като цяло. Недействителните клаузи ще бъдат заместени от повелителните разпоредби на действащото законодателство на Република България и обичаите в практиката.