

# ОБЩИ УСЛОВИЯ

## ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО фиксирана телефонна услуга, ПРЕДОСТАВЯНА ОТ „КАБЕЛ САТ-ЗАПАД” ООД КАТО ИЗБРАН ОПЕРАТОР НА ПРЕНОСНАТА СРЕДА

### I. Общи положения

1.1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между:

- „Кабел Сат-Запад” ООД (наричано по-долу „Кабел Сат-Запад”), със седалище и адрес на управление гр. Благоевград, ул. „Славянска” 67, притежател на Разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа за предоставяне на услугата достъп до фиксирана телефонна услуга чрез услугата избор на оператор № 01674/21.12.2010г., и
- крайните потребители на услугите, предоставяни от Кабел Сат-Запад съгласно посоченото Разрешение.

1.2. Достъпът до фиксирана телефонна услуга, предоставян въз основа на Разрешението по т.1.1, осигурява възможност за провеждане на междуселищни и международни разговори чрез избор на Кабел Сат-Запад за оператор на преносната среда.

1.3. По смисъла на настоящите Общи условия “краен потребител” означава физическо или юридическо лице, което ползва или е заявило желание за ползване на достъп до фиксирана телефонна услуга, без да предоставя далекосъобщителни услуги чрез нея.

1.4. Кабел Сат-Запад има право да предоставя разновидности на достъпа до фиксирана телефонна услуга на различните категории крайни потребители при спазване на принципа за равнопоставеност на крайните потребители от една и съща категория. Посочените разновидности се основават на специфично тарифиране и/или на начина на осигуряване на достъпа до фиксирана телефонна услуга.

1.5. Предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга се извършва географски телефонни номера на крайния потребител, принадлежащи към мрежата на „Кабел Сат Запад” ООД. „Географски номер/номер” е номер по смисъла на §1, т.6 от Допълнителната разпоредба на Закона за електронните съобщения.

2.1. Настоящите Общи условия са задължителни за Кабел Сат-Запад и крайните потребители.

2.2. Общите условия имат задължителен характер спрямо крайните потребители от момента на приемането им, като за заварените крайни потребители Общите условия се прилагат в случай че не възразят писмено пред Кабел Сат-Запад до изтичането на седем дни от датата на публикуването в централен всекидневник на съобщението за съгласуването на Общите условия с Комисията за регулиране на съобщенията. При

наличие на възражение съгласно предходното изречение, договорът между крайния потребител и Кабел Сат-Запад, по силата на който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, се прекратява автоматично.

2.3. Приемането на настоящите Общи условия от крайните потребители се извършва в писмена форма и/или с факта на ползване на достъпа до фиксирана телефонна услуга.

## **II. Договори**

3.1. Когато предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга се извършва на основание писмен договор, сключен между Кабел Сат-Запад и краен потребител, договорът влиза в сила от датата на подписването му от страните, освен ако в него е предвидено друго. Юридическите лица - страни по договора се индивидуализират чрез данните от съдебната им регистрация и единните им идентификационни кодове, а физическите лица – крайни потребители - с данни по личните им карти.

3.2. Договорът по т.3.1 има действие за неопределен срок, освен ако в него е предвидено друго. Договорът, сключен като срочен, може да продължи действието си за нов срок, съответно да се трансформира в договор за неопределен срок при съдържащи се в него условия.

3.3. При сключването на договор по т.3.1, съответният краен потребител е длъжен да посочи на Кабел Сат-Запад своите изискуеми идентификационни данни, изисквани, както и да му предостави при поискване документи, удостоверяващи верността на тези данни. При промяна на тези данни, крайният потребител следва да уведоми Кабел Сат-Запад в срок от 7 дни от промяната.

3.4. С оглед предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга, Кабел Сат-Запад има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:

3.4.1. име и адрес на крайния потребител;

3.4.2. номер на викация краен потребител и номер на викания краен потребител; номер на карта, когато се използват карти за електронно разплащане; местоположение на краен потребител, използващ мобилни крайни устройства;

3.4.3. начало и край на повикването, определени с дата и час; обем на пренесените данни, когато това е необходимо за целите на таксуването;

3.4.4. вид на използваните съоръжения;

3.4.5. точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване;

3.4.6. други данни, необходими за изграждане и поддържане на повикването;

3.4.7. дължими суми за ползване на услугата за съответния период и информация за начина на плащането им;

3.4.8. информация за промени в ползването на услугата. 3.1. При събирането, обработването, използването и съхраняването на предоставените от крайните потребители лични данни, Кабел Сат-Запад е длъжен да спазва всички предвидени в

Закона за електронните съобщения и Закона за защита на личните данни задължения за защитата им.

4.2. Кабел Сат-Запад има право да упълномощава трети лица да сключват договори с крайни потребители от негово име и за негова сметка, както и да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по съответни договори.

4.3. Кабел Сат-Запад има право да не сключи договор с определено лице в случай че последното:

4.4.1. не предостави данни, изисквани от Кабел Сат-Запад;

4.4.2. не предостави на Кабел Сат-Запад поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

4.4.3. е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с Кабел Сат-Запад;

4.4.4. не предостави на Кабел Сат-Запад поискано от последния обезпечение.

5.1. Кабел Сат-Запад има право да развали без предизвестие договор с краен потребител в следните случаи:

5.1.1. при посочване от крайния потребител на неверни данни;

5.1.2. при откриване на производство по несъстоятелност спрямо крайния потребител;

5.1.3. при системно неизпълнение (най-малко три случая на неизпълнение) от крайния потребител на негово договорно задължение, при условие че е уведомен от Кабел Сат-Запад за поне един случай на неизпълнение на съответното задължение;

5.1.4. при извършване от крайния потребител на нарушение на негово нормативно установено задължение или на негово договорно задължение, от което произтече или може да произтече увреждане на доброто име на Кабел Сат-Запад или други крайни потребители.

5.2. Кабел Сат-Запад има право да развали с четиринадесетдневно писмено предизвестие договор с краен потребител в случай че последният не изпълни свое договорно задължение. Развалянето на договора настъпва с изтичането на срока на предизвестиято, ако в този срок неизпълнението и вредоносните му последици не бъдат отстранени.

5.3. Крайният потребител има право да развали договора си с Кабел Сат-Запад при условията и по реда на Закона за задълженията и договорите, като срокът на предизвестиято за разваляне на договора е четиринадесетдневен.

5.4. Предплатените от крайните потребители цени, отнасящи се за периода след развалянето на договора, подлежат на възстановяване.

5.5. При прекратяване с ликвидация на юридическо лице-краен потребител, договорът се прекратява със заличаването на прекратеното юридическо лице от търговския регистър.

5.6. Предоставянето на достъпа до фиксирана телефонна услуга се прекратява спрямо

географски номер/а, ползван/и от крайния потребител, с деактивирането на достъпа на съответния номер/а до мрежата на „Кабел Сат Запад” ООД. Отношенията между Кабел Сат-Запад и крайния потребител се считат прекратени по отношение единствено на пренесените номера с деактивирането на достъпа до мрежата на Кабел Сат Запад, като предоставянето на достъпа до фиксирана телефонна услуга се продължава спрямо номера/та на крайния потребител, оставащи в мрежата на Кабел Сат Запад.

5.7. Извън случаите по предходните алинеи, писмените договори могат да прекратят действието си на основанията, съдържащи се в тях.

6. Крайните потребители нямат право да прехвърлят на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по писмения си договор с Кабел Сат-Запад, освен ако последният е дал предварително изричното си писмено съгласие за осъществяване на прехвърлянето.

### **III. Достъп до фиксирана телефонна услуга, предоставян от Кабел Сат-Запад**

7.1. Кабел Сат-Запад предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга на крайните потребители 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

7.2. Достъпът до фиксирана телефонна услуга се предоставят с качество, отговарящо на установените в нормативната уредба и Разрешението по т.1.1 показатели, като:

7.2.1. факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 75;

7.2.2. еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 ms;

7.2.3. времето за отстраняване на повреди е 24 часа;

7.2.4. процентът на неуспешни повиквания е до 0.5%;

7.2.5. времето за установяване на връзка е до 20 секунди;

7.2.6. процентът на жалби относно коректността на сметките е до 0.2% на 1 000 издадени сметки.

7.3. Предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга следва да започне не по-късно от 10 дни от влизането на договора в сила.

7.4. При предоставяне на достъп до фиксирана телефонна услуга, Кабел Сат-Запад поддържа функцията „Идентификация на линията на викация (CLIP)”, която позволява на крайния потребител да получи информация за номера на викация абонат - инициатор на повикването, както е доставен в точката на Кабел Сат-Запад за взаимно свързване с оператора, от чиято мрежа е генерирано повикването.

### **IV. Финансови условия**

8.1. Кабел Сат-Запад се задължава предварително и по подходящ начин (чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по 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.

8.2. Цените на достъпа до фиксирана телефонна услуга се определят от Кабел Сат-Запад съгласно Закона за електронните съобщения.

8.3. Цените по т.8.2 се определят при условия на равнопоставеност на крайните потребители, като Кабел Сат-Запад има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база технология, категория на крайния потребител, обем на ползване на достъпа до фиксирана телефонна услуга, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от крайния потребител допълващи се услуги и/или крайни устройства, както и на база други обективни критерии.

8.4. Дължимите от крайните потребители, страни по писмен договор по т.3.1, цени могат да бъдат: цена за активиране на достъп до фиксирана телефонна услуга, месечна абонаментна цена, месечна наемна цена за предоставено оборудване и цена за провеждане на телефонни разговори. Крайните потребители, ползващи достъп до фиксирана телефонна услуга на основание неформален договор по т.3.1, дължат единствено цена за провеждане на телефонни разговори.

8.5. Кабел Сат-Запад предоставя безплатна информация на крайните потребители относно цените на достъпа до фиксирана телефонна услуга и ценовите пакети.

8.6. Месечната абонаментна цена и месечната наемна цена за предоставено оборудване се заплащат през текущия месец на ползване на достъпа до фиксирана телефонна услуга, като по съгласие на страните същите могат да се предплащат.

8.7. Цената за провеждане на телефонни разговори се заплаща през месеца, следващ месеца на провеждане на разговорите, като по съгласие на страните същата може да се предплаща.

8.8. В случай че цена по т.8.7 се дължи за непълнен месец (първия или последния месец на ползване на достъпа до фиксирана телефонна услуга), размерът на същата се определя според продължителността на ползването на достъпа до фиксирана телефонна услуга през непълния месец на база тридесет дневен пълен месец.

8.9. При наличие на достоверна идентификация на крайните потребители, Кабел Сат-Запад издава справки-сметки за дължимите от тях суми. Въз основа на справките-сметки Кабел Сат-Запад издава надлежни фактури на крайните потребители-

юридически лица и еднолични търговци, а на крайните потребители извън тези категории се издават фактури при поискване.

8.10. В случай че в една фактура се съдържат суми, дължими на различно правно основание, и при условие че плащането, извършено от крайния потребител, не е достатъчно да погаси всички суми по фактурата, първо се погасява задължението с най-ранен падеж. Ако всички задължения по фактурата са с еднакъв падеж, погасяването се извършва по реда на изброяване на задълженията във фактурата. В случай че на крайния потребител са издадени две или повече данъчни фактури и плащането, извършено от крайния потребител, не е достатъчно да погаси сумите по фактурите, първо се погасяват задълженията по фактурата с най-малък номер, а след нея – задълженията по другите фактури по възходящ ред на номерата им.

8.11. Месечната абонаментна цена, месечната наемна цена за предоставено оборудване и цената за провеждане на разговори са дължими от датата на издаване на съответната фактура (дата на данъчното събитие), като заплащането им се извършва в срок до 45 (четиридесет и пет) дни от тази дата.

8.12. Заплащането от крайните потребители на дължимите суми се извършва в брой на каса в офис на Кабел Сат-Запад или по банков път, съгласно условията за предоставяне на достъпа до обществената телефонна услуга.

8.13. Кабел Сат-Запад съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи устройства за срок не по-малко от 6 месеца.

## **V. Основни права и задължения на Кабел Сат-Запад**

9.1. Кабел Сат-Запад се задължава да предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението по т.1.1, сключените договори с крайните потребители и настоящите Общи условия.

9.2. Кабел Сат-Запад има право да получава всички дължими от крайните потребители суми за предоставения им достъп до фиксирана телефонна услуга.

9.3. Кабел Сат-Запад се задължава да осъществява непрекъснато наблюдение на процеса на предоставяне на достъп до фиксирана телефонна услуга, като при възникване на технически проблеми следва да предприема всички необходими мерки с оглед отстраняване на проблемите в максимално кратки срокове.

9.4. Кабел Сат-Запад има право да спре предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга на краен потребител при достигане на определен от Кабел Сат-Запад кредитен лимит, като при заплащане на стойността на съответния кредитен лимит предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга се възобновява. Размерът на кредитния лимит се определя съобразно очакваното месечно потребление на достъп до фиксирана телефонна услуга от крайния потребител. В случай че по съгласие на Кабел Сат-Запад и крайния потребител последният внесе обезпечение в полза на Кабел Сат-Запад под формата на безлихвен гаранционен депозит, не по-малък от размера на

кредитния лимит, спиране на предоставянето на услугата на основание настоящата т.9.4 не се извършва, като Кабел Сат-Запад може да се удовлетвори от обезпечението. Доколкото не е послужило за удовлетворение на Кабел Сат-Запад, обезпечението подлежи на връщане на крайния потребител в срок от 48 часа от отправянето на писмено искане от страна на крайния потребител. Кабел Сат-Запад уведомява крайните потребители за достигането на кредитния им лимит чрез писма, изпратени по електронна поща.

9.5. При необходимост от провеждане на планирани или инцидентни профилактични прегледи или ремонти на мрежата си, както и поради необходимост от извършване на действия за развитие на тази мрежа, Кабел Сат-Запад има право да спира временно предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга.

9.6. Кабел Сат-Запад уведомява чрез електронни писма, препоръчани писма или факсимилни съобщения засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или действия за развитие на мрежата му крайни потребители, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошено качество на достъпа до фиксирана телефонна услуга. Уведомяването се извършва не по-късно от 24 часа преди провеждането на съответните мероприятия, като в уведомлението се посочва срокът на прекъсване на услугата, съответно на влошаване на нейното качество.

9.7. Кабел Сат-Запад се задължава да осигурява и опазва тайната на съобщенията, предавани чрез ползването на достъп до фиксирана телефонна услуга. По реда и при условията, определени в закон, Кабел Сат-Запад осигурява изискуемото съдействие на компетентните държавни органи, включително като им предостави възможността да извършват наблюдение върху ползването на достъпа до фиксирана телефонна услуга от определени крайни потребители.

9.8. Кабел Сат-Запад се задължава да поддържа публично оповестени адреси и телефони за контакт с крайните потребители във връзка с проблеми при ползването на достъпа до фиксирана телефонна услуга, както и във връзка с условията за ползване на последния.

9.9. Кабел Сат-Запад се задължава да предоставя безплатно на крайните потребители копия от настоящите Общи условия във всеки свой офис.

9.10. Кабел Сат-Запад няма право да създава предимства за отделни крайни потребители или група от тях по отношение на една и съща разновидност на достъпа до фиксирана телефонна услуга, при равни други условия по отношение на вида на използваната технология, категориите абонати и обема на трафика.

9.11. Кабел Сат-Запад се задължава да съхранява не по-малко от 6 месеца данните , необходими за разплащанията със съответния краен потребител.

9.12. До прекратяването на договора по т.3.1 със съответния краен потребител, Кабел Сат-Запад осигурява на крайния потребител и безплатен достъп до услугите за спешни повиквания.

## **VI. Основни права и задължения на крайните потребители**

10.1. Крайните потребители имат право да ползват достъп до фиксирана телефонна услуга в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението по т.1.1, сключените договори с Кабел Сат-Запад и настоящите Общи условия.

10.2. При ползването на достъп до фиксирана телефонна услуга, крайните потребители са длъжни да спазват установения правен ред в Република България и общоприетите правила на морала, както и да зачитат правата и свободите на гражданите.

10.3. При ползването на достъп до фиксирана телефонна услуга, крайните потребители нямат право да извършват каквито и да е неправомерни действия, включително да предават съобщения, с които се увреждат или могат да бъдат увредени правата, свободите и доброто име на гражданите, както и неверни съобщения за природни или други бедствия.

10.4. Крайните потребители имат право да искат информация от Кабел Сат-Запад относно условията за ползване на достъп до фиксирана телефонна услуга.

10.5. Крайните потребители имат право да сигнализират Кабел Сат-Запад за констатираните от тях проблеми, свързани с ползването на достъп до фиксирана телефонна услуга.

10.6. Крайните потребители са длъжни да заплащат в определените от Кабел Сат-Запад срокове и по определения от последния начин дължимите суми за ползване на достъп до фиксирана телефонна услуга.

10.7. Крайните потребители нямат право да извършват или да допускат извършването на изкуствено генериране на изходящ телефонен трафик посредством ползването на достъп до фиксирана телефонна услуга.

10.8. В случай че по вина на крайния потребител, оборудване, предоставено му от Кабел Сат-Запад погине, бъде загубено или стане негодно за обичайното му ползване, крайният потребител ще дължи на Кабел Сат-Запад обезщетение в размер на цената на оборудването, посочена в констативния протокол за предаването му от Кабел Сат-Запад на крайния потребител.

## **VII. Отговорности**

11.1. Кабел Сат-Запад и крайните потребители носят гражданска отговорност помежду си за виновно причинените вреди – резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на достъп до фиксирана телефонна услуга.

11.2. Кабел Сат-Запад има право да спира предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга на крайни потребители в случай че последните нарушават свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на достъпа, като предоставянето на последния се възобновява при отстраняване на нарушението. Предплатените от крайните потребители цени, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга, не подлежат на възстановяване, като предплатените суми за провеждане на разговори се изразходват след възобновяване на достъпа до фиксирана телефонна услуга.

11.3. Кабел Сат-Запад не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на достъпа до фиксирана телефонна услуга в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение.

### **VIII. Жалби, молби и предложения. Спорове**

12.1. Всеки краен потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до Кабел Сат-Запад и/или Комисията за регулиране на съобщенията във връзка с предоставяния от Кабел Сат-Запад достъп до фиксирана телефонна услуга.

12.2. Кабел Сат-Запад се задължава да отговаря писмено на всички жалби, молби и предложения, отправени от крайни потребители, в едномесечен срок от постъпването им.

12.3. Кабел Сат-Запад поддържа регистър за постъпилите жалби, молби и предложения от крайни потребители, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен случай се съхранява в регистъра не по-малко от 24 месеца.

12.4. Оспорването на дължима от краен потребител сума не освобождава същия от задължението му да я заплати. При влизане в сила на решение на компетентен орган, с което оспорването се уважава, недължимо заплатената част от сумата се възстановява на платеща.

12.5. Споровете между Кабел Сат-Запад и крайните потребители се решават чрез преговори, а ако това се окаже невъзможно, се отнасят за решаване пред Комисията за регулиране на съобщенията и/или пред компетентния български съд.

### **IX. Заключителни разпоредби**

13.1. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни по инициатива на Кабел Сат-Запад, крайни потребители или на Комисията за регулиране на съобщенията.

13.2. Измененията на Общите условия се извършват по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения, като се прилагат автоматично занапред в отношенията между субектите по т.2.

14.1. Писмената кореспонденция между Кабел Сат-Запад и крайните потребители се осъществява чрез електронни или препоръчани писма.

14.2. В случай че краен потребител промени посочения си адрес за кореспонденция, Кабел Сат-Запад следва да бъде уведомен писмено за промяната най-късно 7 дни след извършването ѝ. При неизпълнение на задължението по предходното изречение, изпратените на посочения адрес съобщения се считат за надлежно изпратени и приети.

15. По неуредените в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

„Кабел Сат-Запад” ООД

01.10.2012г.