



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

1. Предмет и общи положения. Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между „Близу Медиа Енд Броудбанд” ЕАД, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 201344312, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Никола Габровски” №83, телефон за контакт 070043700, email: info@blizoo.bg, наричано по-долу БЛИЗУ, и потребителите на услуги, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛ, по повод условията и реда за осъществяване на електронни съобщения чрез обществената електронна съобщителна мрежа на БЛИЗУ (МРЕЖАТА).

1.1 Общите условия са задължителни за БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях. Тези Общи условия са задължителни и за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на БЛИЗУ, които нямат сключен договор с БЛИЗУ, но ползват услугите на БЛИЗУ. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат физически или юридически лица.

1.2 Общите условия влизат в сила 30 дни след публикуването им на страницата на БЛИЗУ в интернет (www.blizoo.bg) и представянето им на видно място в търговските обекти на БЛИЗУ и имат действие спрямо всички ПОТРЕБИТЕЛИ, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват услуги от БЛИЗУ.

1.3 Приемането на Общите условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях, чрез подписването на индивидуален договор или при ползването на услугите.

1.4 С приемане на Общите условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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 Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и могат да бъдат ползвани за целите предвидени в настоящите Общи условия, в договора и/или допълнително споразумение към него.

1.5 БЛИЗУ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ, по своя инициатива – при въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.

1.6 БЛИЗУ уведомява по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменения на Общите условия в 30-дневен срок преди влизането им в сила.

1.7 Всеки ПОТРЕБИТЕЛ при изменение на Общите условия по инициатива на БЛИЗУ има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането им в сила. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от абоната.

1.8 Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

2. Услуги, предоставяни от БЛИЗУ чрез МРЕЖАТА. БЛИЗУ предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, като самостоятелни услуги или в пакет от услуги, както следва:

2.1 Разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), като основен или допълнителен пакет програми, предоставяни в некодирани или кодирани вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства (при спазване на изискванията за качество съгласно БДС EN 50083-1, БДС EN 50083-7, БДС EN 50083-8, БДС 17224 и БДС 17265). Част от програмите



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление.

2.2 Достъп до Интернет чрез кабелен модем по стандарт DOCSIS, чрез LAN технология и/или по безжичен път по Wi-Fi стандарт. Скоростта на услугата достъп до Интернет не е гарантирана.

2.3 Обществена телефонна услуга между фиксирани крайни точки на МРЕЖАТА съгласно Разрешение № 01348 от 15.01.2009 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера (Разрешение). БЛИЗУ е длъжен да осигурява качество на услугата като: фактор за оценка на пренос на глас (R фактор) не по-малък от 70 и еднопосочното закъснение не по-голямо от 150 ms. БЛИЗУ осигурява безплатен достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора, като в случая предоставя на компетентните органи наличната информация за местоположението на викащия краен потребител.

2.4 Допълнителни услуги, като пренос на сигнали, допълнителен приемник за услугата по т. 2.1, видео по поръчка, телевизионен справочник и др. свързани с осъществяване на електронно-съобщителни дейности.

2.4а. Всички допълнителни услуги по т. 2.4. изискват ползването на основна услуга. Основните услуги са тези по т. т. 2.1., 2.2. и 2.3. При прекратяване предоставянето на основната услуга за даден адрес или при прекратяване на договора за основната услуга за даден адрес, се прекратява предоставянето на допълнителната услуга/и за същия адрес, респективно се прекратява договора/ите за съответната допълнителна услуга/и за същия адрес.

2.5.1 БЛИЗУ предоставя услугите по т. 2 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешение и допълненията към него.

2.6 БЛИЗУ може да предоставя услугите по т. 2 на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ, инвалиди и лица със специални социални нужди, с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия.

2.7 БЛИЗУ осъществява Стандартна инсталация и/или активира услугите, в срок до 30 (тридесет) календарни дни от датата на сключване на договора. Задължението на БЛИЗУ отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението/адреса и/или не е осигурил достъп и/или не е съгласувал с етажната собственост извършването на инсталационната дейност в общите части.

2.8 При първоначална Стандартна инсталация на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ могат да се изградят до 3 точки за свързване на крайни устройства към МРЕЖАТА. Независимо от това дали инсталацията е била първоначална или последваща, ако се изграждат повече от 3 точки и/или се свързват повече от 3 крайни устройства на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ, тогава се инсталира усилвател за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ откаже инсталация на усилвател, БЛИЗУ не изгражда повече от 3 точки и/или не свързва повече от 3 крайни устройства на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ. При изграждане на повече от 3 точки и/или свързване на повече от 3 крайни устройства и/или ако кабелното трасе на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ е по-дълго от определеното в т. 19.9.3, тогава ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща за всяка отделна точка и/или крайно устройство и/или за всеки допълнителен метър кабел сума, съгласно ценовата листа или съгласно уговорка с БЛИЗУ.

2.9 Услуги по т. 2, които са включени при първоначална Стандартна инсталация за един адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ, се както следва:



**Общи Условия на Близу Медиа енд Бродбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

2.9.1. Услугата по т. 2.1. се предоставя на до 2 телевизионни приемника и при автоматична настройка на телевизионните програми/каналы. Ръчна настройка/подредба на телевизионните програми/каналы не се осъществява от БЛИЗУ, освен срещу заплащане. За всеки допълнителен приемник се заплаща допълнително съгласно ценовата листа на БЛИЗУ. Когато общият брой на телевизионните приемници надвиши 5 (пет), тогава ПОТРЕБИТЕЛЯТ сключва втори договор за услуга по т. 2.1.

2.9.2. Услугата по т. 2.2. се предоставя на един персонален/преносим компютър или на един безжичен рутер, в случай че последният е предоставен от БЛИЗУ.

2.9.3. Услугата по т. 2.3. се предоставя на един телефонен апарат.

2.10. БЛИЗУ може да подмени кабелната мрежа, собственост на ПОТРЕБИТЕЛЯ при следните условия:

2.10.1 при проходими кабелни канали – подмяната може да се осъществи безплатно, като БЛИЗУ става собственик на подменената кабелна мрежа. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати за подмяната на кабелната мрежа, същата остава негова собственост;

2.10.2 при непроходими кабелни канали – изготвя се индивидуален проект за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ и подмяната се осъществява срещу заплащане съгласно уговореното. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме или отхвърли изготвения индивидуален проект, БЛИЗУ няма да подмени кабелите/кабелната мрежа.

3. Крайни устройства. Ако БЛИЗУ предлага за продажба крайни устройства, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ги закупят от БЛИЗУ по цени, определени в ценовата листа на БЛИЗУ, като за всяко продадено устройство БЛИЗУ гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия.

3.1 БЛИЗУ има право да отдава под наем оборудване, включително и крайни устройства или да го предоставя за ползване (безвъзмездно или срещу парична гаранция/депозит) за срока на действие на договора за услуги.

3.2 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват оборудване, включително и крайни устройства, закупено от други фирми или физически лица и с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите.

3.3. Когато БЛИЗУ предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ оборудване, включително и крайни устройства, за ползване или под наем, се предоставя при условия и цени уговорени в договора, в допълнителното/ите споразумение/я към него, настоящите Общи условия или в ценовата листа.

3.4 Всяко отдадено под наем, предоставено за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция/депозит оборудване, включително и крайни устройства, остава собственост на БЛИЗУ.

4. Договор за предоставяне на услуги. БЛИЗУ предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си срочни договори с продължителност до 12 месеца или до 24 месеца и безсрочни договори при следните условия:

4.1 Срочните договори се сключват за определен срок.

4.2 Безсрочните договори се сключват за неопределен срок.

4.3 В случай, че никоя от страните не уведоми писмено другата страна 30 (тридесет) дни преди изтичане на определения в договор за услуги срок, че желае да прекрати договора за услуги, договърът се трансформира в безсрочен.



**Общи Условия на Близу Медиа енд Бродбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

4.4 В договора за предоставяне на услуги се посочват идентификационни данни на БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, цени, неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за ползване на услугите, адрес за кореспонденция и получаване на фактури и др.

4.5 Договорът и/или допълнителното споразумение между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се смята за сключен от датата на подписването му. Срокът на договора и/или допълнителното споразумение и отчитането на сметките започва да тече от датата на инсталиране, а при активиране на услугите – от момента на подписване на договора и/или допълнителното споразумение. Инсталирането на услугите се удостоверява с подписване на констативен протокол между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5. Изменение и прекратяване на срочен договор за услуги. Срочен договор може да бъде прекратен:

5.1 При взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;

5.2 Едностранно от БЛИЗУ с 30 (тридесет) дневно предизвестие, отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 30 дневен срок от изтичане на предизвестията по т. 5.1. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.

5.3 Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, като върне предоставеното за ползване или отдадено под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване. В този случай, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка равна на дължимите до края на срока на договора месечни абонаментни такси. Връщането на оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемо-предавателен протокол.

5.4 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при изпълнение на акт на компетентен орган; при заличаване на БЛИЗУ от публичния регистър по чл. 33 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС); или при прекратяване/отнемане на Разрешението на БЛИЗУ (само относно услугата по т. 2.3.). ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 30 дневен срок от прекратяване на договора. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.

5.5 Страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори само с двустранни писмени споразумения.

6. Изменение и прекратяване на безсрочен договор за услуги. Безсрочен договор може да бъде прекратен:

6.1 Едностранно от БЛИЗУ или ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено до другата страна. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 30 дневен срок от изтичане на предизвестията по предходното изречение. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.

6.2 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при изпълнение на акт на компетентен орган; при заличаване на БЛИЗУ от публичния регистър по чл. 33 от ЗЕС; или при



Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

прекръпяване/отнемане на Разрешението на БЛИЗУ (само относно услугата по т. 2.3.). ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 30 дневен срок от прекръпяване на договора. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.

6.3 Изменения и допълнения на безсрочен договор могат да бъдат извършвани с двустранни писмени споразумения.

7. Цени и такси. БЛИЗУ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми и такси за предоставяните услуги, както следва:

7.1 еднократна цена за инсталиране и/или активиране на услугите, за които е сключен договорът или допълнителното споразумение. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора или допълнителното споразумение с ПОТРЕБИТЕЛЯ, а когато сключването не е в магазин на БЛИЗУ – заплаща се в срок до 5 дни от сключването;

7.2 фиксирана месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Цената се заплаща до 15-то число на месеца, в който се предоставя услугата. За първия месец от ползването на услугите ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от фиксираната месечна абонаментна цена, пропорционална на периода от инсталиране и/или активиране на услугите до края на календарния месец.

7.3 сума за месечно потребление за телефонна услуга. Сумата се заплаща до 15-то число на месеца, следващ този, за който са предоставени услугите;

7.4 други такси, определени в действащата ценова листа, специални предложения и/или промоции;

7.5 за модемите и друго оборудване, отдадено от БЛИЗУ под наем или предоставено от БЛИЗУ срещу парична гаранция/депозит, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи наем и/или парична гаранция/депозит в размери, определени в договора, допълнителното/ите споразумение/ия към него или в действащата ценова листа на БЛИЗУ.

8. Ценова листа. БЛИЗУ предлага услуги съгласно действащата ценова листа.

8.1 БЛИЗУ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в интернет страницата си или на общодостъпни места, включително в магазините на БЛИЗУ или при представител, на територията, на която се предоставят услугите на БЛИЗУ. В ценовата листа се включва и подробна информация относно начина на отчитане и тарифиране на предоставяните от БЛИЗУ услуги.

8.2 БЛИЗУ има право да определя и променя ценовата листа и тарифата. Промяната не засяга уговорените в заварените писмени договори месечни абонаментни цени и/или еднократни цени.

8.3 БЛИЗУ има право да предоставя услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително.

8.4 Отчитането и тарифирането на ползваната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ телефонна услуга се извършват от БЛИЗУ чрез автоматизираната му система за отчитане на трафика и въз основа на ценовата листа.

9. Заплащане на предоставените услуги. Цените за предоставените услуги се заплащат в магазините на БЛИЗУ, по банков път или чрез система за електронно разплащане, където е възможно, или по друг начин, определен от БЛИЗУ. При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на



Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

постъпване на сумите по сметката на БЛИЗУ. При плащане, се погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

9.1 Не получаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т.14.1. от настоящите Общи условия.

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

9.3 Надвзети суми за предоставяни услуги се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва, след негово изрично писмено искане за това.

10. Защита на личните данни

10.1 С оглед предоставяне на услуги, БЛИЗУ има право да събира, обработва, използва, предоставя и съхранява личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително и данни за предоставяне на услугата, като адрес за ползване на услугата, адрес за кореспонденция, лице и данни за контакт и др.

10.2 С приемане на настоящите Общи условия и с влизане в сила на настоящите Общи условия и на измененията на тези Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие относно обработването на личните му данни от БЛИЗУ, включително чрез събиране, обработване, използване, предоставяне, съхраняване и пр. за целите на изпълнение на договора за услуги и реализиране правата и законните интереси на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или БЛИЗУ по време и след прекратяване на договора за услуги, включително и за целите на събиране на задължения/вземания по всякакъв ред – съдебен и извънсъдебен. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие, че БЛИЗУ 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 услуги на ОПЕРАТОРА, търговските представители и партньори и на други лица.

11. БЛИЗУ има право:

11.1 да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронните съобщителни услуги;

11.2 да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставяните услуги в сроковете, определени в тези Общи условия;

11.3 да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на предоставеното от БЛИЗУ оборудване, включително и крайните устройства;

11.4 да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ по договор, по който има забава в плащането, незабавно след изтичане на срока за плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цените по т.7 в пълен размер. След като ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати изцяло забавените задължения, БЛИЗУ възстановява предоставянето на услугите,.

11.5 да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия, договора, допълнителното споразумение и/или ценовата листа;

11.6 В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплати дължимите по договора, допълнителното споразумение и/или ценовата листа суми за предходния месец в срок до края на текущия месец, БЛИЗУ има право да прекрати договора без предизвестие и без уведомление;



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

11.7 да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактика, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА ;

11.8 да откаже сключването на нов договор с лице, което има неуредени изискуеми задължения по друг договор, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор;

11.9 да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава услуги или предоставя услуги на трети лица, несъгласувано с БЛИЗУ;

11.10 При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, заплаха и/или инциденти, БЛИЗУ има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на потребителите, без да носи отговорност спрямо тях;

11.11 БЛИЗУ има право да състави указател, в който да вписва безплатно данните относно имената, адресите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, заявени при регистрацията, както и предоставените номера на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя;

11.12 БЛИЗУ има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име, както и да възлага на трети лица да осъществяват извънсъдебни и/или съдебни действия с цел събиране на задължения/вземания на БЛИЗУ, като за целта може да им предостави лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

11.13 БЛИЗУ има право да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на БЛИЗУ. За целите на предходното изречение БЛИЗУ предоставя на упълномощеното лице лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

11.14 БЛИЗУ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва. БЛИЗУ има право да изисква заплащане на такса за посещение на техник, в случаите когато се установи, че проблемът е в приложението/ията, което/които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.

11.15 БЛИЗУ не носи отговорност за качеството на УСЛУГАТА, когато: причината не е в МРЕЖАТА; при непреодолима сила; при въздействие върху МРЕЖАТА от трети лица и/или от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

11.16 БЛИЗУ не носи отговорност за начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това;

11.17 БЛИЗУ не носи отговорност в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи (действия, познати като "cracking" или "hacking"), случаите на разкриването на паролата и на други лични данни от неоправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото законодателство случаи;

11.18 БЛИЗУ не носи отговорност за предоставяните услуги в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса в договора, на който са инсталирани.



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

11.19 БЛИЗУ не носи отговорност, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпълнил задълженията си, независимо дали са последвали или не вреди за ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или за трети лица.

11.20 БЛИЗУ си запазва правото да измерва и управлява трафика на данни в мрежата с цел постигане на по-надеждни и качествени услуги за потребителите, включително и да се избегне претоварване на отделни връзки в мрежата.

11.21. БЛИЗУ не носи отговорност за качеството и/или възможността за предоставяне/получаване на услугите, ако се ползва мрежа и/или част от мрежа, която не е собственост на БЛИЗУ.

12. БЛИЗУ е длъжен:

12.1 да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за качество на услугите, правилата и техническите изисквания за безопасност.

12.2 да осигурява надеждна работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен при настъпване на предвидените в т. 11.15 случаи;

12.3 да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на прозрачност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане;

12.4 да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, по електронен начин, аудио-визуално или по друг подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на МРЕЖАТА, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата най-малко 24 часа преди настъпване на събитието;

12.5 да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в продължение на 6 (шест) месеца;

12.6 да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които БЛИЗУ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи и при случаите по т. т. 10.2, 11.11, 11.12 и/или 11.13;

12.7 да отстранява повредите, дължащи се на външни причини, във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

12.8 да отстранява повреди, извън тези по т. 12.7., при нормални условия на работа в срок до 72 (седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в магазин на БЛИЗУ уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на БЛИЗУ;

12.9 да оповести адрес и телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър относно заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

12.10 да уведомява писмено, по електронен начин, аудио-визуално или по друг подходящ начин във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

12.11 да предоставя на оповестен телефон и на интернет страницата (www.blizoo.bg) на БЛИЗУ информация за условията и реда за ползване на предоставяните услуги, техните цени, тарифи



Общи Условия на Близу Медиа енд Бродбанд ЕАД за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

и такси за поддръжка, възможните начини на плащане и разликите в разходите, произтичащи от различните начини на плащане;

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

12.13 да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 6 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

12.14 да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

12.15 да предоставя безплатно, освен в случаите на писмен отказ, на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице, детайлизирана сметка за ползваните услуги на електронен или на хартиен носител за предходния месец, включваща най-малко информацията по чл. 260, ал. 3 от ЗЕС. БЛИЗУ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ безплатно на Интернет страницата си детайлизирана сметка, след подадено заявление от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и след предоставяне на ПОТРЕБИТЕЛЯ на потребителско име и парола за достъп.

12.16 да предоставя възмездно по писмено искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице детайлизирана справка на хартиен, включваща данни по чл. 260, ал. 4 от ЗЕС.

12.17 БЛИЗУ 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 контакт и др.) да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на неговите 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.

12.18 да изпълни задълженията си по Процедурите за пренасяне на географски и негеографски номера съгласно Общите условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски/негеографски номера.

12.19 При забава на първоначално инсталиране и/или първоначално активиране на услугите съгласно настоящите Общи условия, която е по вина на БЛИЗУ, БЛИЗУ приспада съответната на периода на закъснението дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец. При техническа невъзможност да се предостави услугата, внесените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми подлежат на възстановяване. Задължението на БЛИЗУ отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението/адреса, в което ще се инсталира и ползва услугата и/или не е осигурил достъп и/или не е съгласувал с етажната собственост извършването на инсталационната дейност в общите части. В този случай БЛИЗУ има право да изисква такса за посещение на техник.

12.20 Когато след сключване на договора, но преди инсталиране и/или активиране на услугите, се установи, че не е налице техническа възможност, договорът се прекратява без страните по договора да дължат една на друга неустойки.

12.21 За повреди в МРЕЖАТА, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните за това, и в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена,



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от БЛИЗУ, след подаване на искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на адресите и/или телефоните, определени от БЛИЗУ за това. Не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на външни причини.

12.22 БЛИЗУ уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

12.23 В случай, че е осъществено пренасяне на номер без съгласието на потребител, БЛИЗУ връща номера за собствена сметка при съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

12.24 В случай, че е осъществено пренасяне на номер в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номера, БЛИЗУ обезщетява ПОТРЕБИТЕЛЯ по взаимна договорка с оглед степента и характера на нарушението.

12.25. БЛИЗУ предварително уведомява или съгласува с ПОТРЕБИТЕЛЯ време за достъп до неговото помещение и/или имот и/или общите части на етажната собственост с цел изграждане, инсталация, поддържане, настройка, ремонт и/или профилактика на МРЕЖАТА и/или съдействие от страна на БЛИЗУ на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

13. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

13.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от БЛИЗУ, освен когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ има неуредени изискуеми задължения по друг договор с БЛИЗУ или не предостави изискуемите документи за сключване на договор;

13.2 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да пренасят географски и негеографски номера, както и да поискат преместване на телефонния пост на друг адрес, съгласно Общите условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски/негеографски номера;

13.3 да уведомяват БЛИЗУ за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);

13.4 да искат информация по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от БЛИЗУ;

13.5 да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока от тези Общи условия;

13.6 Всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право с писмена молба да заяви, че желае да бъде включван в телефонните указатели, издавани от БЛИЗУ или да поиска промяна в данните, включени в издаден телефонен указател.

14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен:

14.1 да заплаща дължимите суми по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, договора и/или допълнителните споразумения към него;

14.2 да заплаща цените от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на виновно поведение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

14.3 да заплаща дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до БЛИЗУ за некачествено получаване или прекъсване на услугите;



**Общи Условия на Близу Медиа енд Бродбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

14.4 да оказва съдействие на БЛИЗУ за разрешаване на проблеми по телефона, включително и съгласно съобщения от автоматизирана гласова система. Това може да включва рестартиране на модем или друго устройство, настройка на цифров приемник, телефонен апарат или друго устройство, проверка окабеляване и пр.

14.5 в предварително съгласувано с БЛИЗУ време да осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА, както и да осигури достъп и съгласуване с етажната собственост за извършването в общите части на дейности по инсталация, поддържане, настройка, ремонт и/или профилактика;

14.6 да не извършва промени в МРЕЖАТА на БЛИЗУ;

14.7 да оказва необходимото съдействие и да осигуряват достъп до имота си на БЛИЗУ при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги. Контролът се осъществява от упълномощени от БЛИЗУ лица;

14.8 да не извършва или допуска извършването на изкуствено генериране на изходящ телефонен трафик посредством ползването на телефонната услуга;

14.9 да спазва указанията, инструкциите и предписанията на БЛИЗУ за правилно ползване на оборудването, включително и крайните устройства;

14.10 да използва само оборудване, включително и крайни устройства, на което е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;

14.11 ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва или да допуска извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от МРЕЖАТА или предоставеното му от БЛИЗУ оборудване, включително и крайни устройства;

14.12 да уведомява в срок до 7 (седем) дни БЛИЗУ за настъпили изменения в идентификационните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ по тези Общи условия.

14.13 да опазва и стопанисва добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставените му от БЛИЗУ модем и друго оборудване и да ги върне на БЛИЗУ при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка "прилежаща част" означава кабелът от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея; "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

14.14 да заплаща разходите по отстраняване на виновно причинени от ПОТРЕБИТЕЛЯ повреди в прилежащата им част на мрежата и предоставените им от БЛИЗУ модем и друго оборудване.

14.15 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не извършва действия или бездействия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите или създаващи опасност за здравето, живота и/или имуществото на трети лица, включително и за БЛИЗУ, както и да не извършва действиюведомия или бездействия, обезпокояващи други ПОТРЕБИТЕЛИ, да не изпраща или допуска изпращането на непоискани електронни писма (т.нар. „спам“) и друго вредно съдържание, да не осъществява обезпокояващи и/или злоумишлени повиквания, както и да не допуска трети лица да извършват подобни действия. В случай на установяване на което и да е от горе посоченото, БЛИЗУ има право да предприеме нужните действия.

14.15а. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не осъществява повиквания към БЛИЗУ подавайки невярна информация за повреди, аварии и други и да иска посещение от техник на БЛИЗУ. В



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

случай на нарушение на това задължение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение в размер на една такса за посещение от техник.

14.16 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не променя конфигурацията на оборудването, включително и на крайните устройства, инсталирано от специалисти на БЛИЗУ, както и да не ползва или да се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани.

14.17 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не прави достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация за пароли и потребителски имена, предоставени по повод сключения договор и/или заявление за получаване на електронни фактури.

14.18 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава при инсталация да присъства на същата или при възможност да упълномощи в писмена форма лице, което да го представлява и да присъства на инсталацията, както и да разписва от негово име и за негова сметка протоколи от инсталацията. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не присъства лично и не осигури пълномощник по предходното изречение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява в негово отсъствие да бъде осъществена инсталацията, като протоколът от същата да бъде разписан от лицето, което е присъствало на инсталацията.

14.19 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява на трети лица собствените параметри за използване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставя на трети лица предоставеното им от БЛИЗУ оборудване.

14.20 ПОТРЕБИТЕЛЯТЕ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва разпространение на други сигнали по мрежата.

14.21 В случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да изключват от електрозахранването и от МРЕЖАТА телевизионния приемник/ци и/или компютър/ите, както и да изключват коаксиалния кабел на кабелната телевизия. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и МРЕЖАТА

14.22 В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от БЛИЗУ модем и друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му съгласно действащата ценова листа на БЛИЗУ. В противен случай БЛИЗУ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по надлежния ред. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати стойността на предоставените му от БЛИЗУ модем и друго оборудване и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с БЛИЗУ не върне предоставеното му оборудване. Стойността на предоставените от БЛИЗУ модем и друго оборудване е определена в ценовата листа на БЛИЗУ.

14.23 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на БЛИЗУ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

14.24 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на БЛИЗУ обезщетение за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми съгласно Закона за задълженията и договорите.

14.25 При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок,



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща неустойка в размер на цените за услугите, за които е сключен договорът, от датата на прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок или неустойката, предвидена в договора и/или допълнителните споразумения към него.

15. Изготвяне и актуализиране на телефонни указатели

15.1 При наличие на обосновано искане от страна на обществени оператори, предоставящи универсална услуга съгласно чл. 182, ал. 2, т. 3 от Закона за електронните съобщения, БЛИЗУ им предоставя данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на мрежите си, необходими за изготвяне на телефонните указатели във формат, договорен с тези оператори.

15.2 Минимално необходимата информация в телефонния указател за даден ПОТРЕБИТЕЛ включва: име на ПОТРЕБИТЕЛ (физическо лице или фирма), адрес и телефонен номер.

15.3 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да пожелаят в телефонния указател на операторите по т. 15 да бъдат включени и допълнителни данни, като вписването може да бъде възмездно.

15.4 Не се предоставят данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които не са изявили желание за включване на всичките им данни в телефонен указател. За ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, изявили желание за включване на част от данните в телефонен указател, се предоставят единствено данните, за които е изявено желание за включване.

15.5 ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни по т. 15.2, без да заплаща за това. Промяната на вписани в телефонния указател данни по т. 15.3 може да бъде възмездно.

15.6 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да изразят изрично съгласие данните им, публикувани в телефонния указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания, което ще бъде отразено чрез поставянето на индекс * до вписаното име (фирма) на съответните ПОТРЕБИТЕЛИ. В телефонния указател по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания с цел директен маркетинг, както и характерът на съобщенията и начинът за предаването им.

15.7 Телефонният указател съдържа информация за номера за спешни повиквания, номера за връзка с органи на държавната власт и дипломатически представителства, кодове за международно и междуселищно избиране и номера за телефонни справки.

15.8 В случай че БЛИЗУ е предвидил възможност да се публикуват рекламни съобщения в телефонния указател, в него следва да се укаже къде може да се намери информация относно цените на съответните публикации.

15.9 БЛИЗУ има право да заличава или да отказва вписването на информация в телефонния указател, която е очевидно неточна, като следва предварително писмено да уведоми заинтересованите лица за това. БЛИЗУ не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонни указатели, дължащи се на грешни или неточни бази данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, предоставени му от други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги.

15.10 В случай че в публикувани в телефонен указател в електронна форма данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от БЛИЗУ в срок до 10 дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление от ПОТРЕБИТЕЛЯ за наличието на грешки или неточности.



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

15.11 Актуализацията на телефонния указател в електронна форма се извършва от БЛИЗУ по негова инициатива или при писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ или оператор, предоставящ бази данни за абонатите си за нуждите на съответния телефонния указател. В случай на писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ или оператор исканата промяна се отразява в срок до 10 дни считано от получаване на същото.

16. Предоставяне на функциите CLI и COL и услугите CLIP, CLIR и Call forward

16.1 БЛИЗУ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ функциите CLI и COL, както и следните услуги: представяне идентификация на линията на викация (CLIP), блокиране идентификацията на линията на викация (CLIR) и пренасочване на повикването (Call forward).

16.2 Условията и редът на предоставяне на посочените в предходната точка функции и услуги, се осъществява съгласно Правилата за условията и реда за предоставяне и ползване на функциите на мрежата "идентификация на линията на викация", "идентификация на свързаната линия" и „тонално номеронабиране” и ЗЕС.

17. Кредитна политика за телефонната услуга

17.1 БЛИЗУ определя конкретна сума, в рамките на която ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност да ползва услугите на БЛИЗУ, наричана кредитен лимит. Кредитният лимит може да се актуализира от БЛИЗУ, като за това се уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ. По желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ кредитният лимит може да бъде увеличен с внасяне на гаранционен депозит.

17.2 При превишаване на кредитния лимит БЛИЗУ има право да прекрати едностранно достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мрежата, като му остави възможност за набиране само на номерата за спешни случаи/повиквания, когато ползва услуга по т. 2.3, и/или да ограничи достъпа до част от услугите.

17.3 Пълното възобновяване на услугите се осъществява при изпълнение на задълженията от настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛЯ. При непокриване на всички задължения или невнасяне на гаранционен депозит БЛИЗУ има право да прекрати едностранно договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ или да ограничи достъпа до всички и/или част от услугите.

17.4 Внесеният за увеличаване на кредитния лимит депозит не се използва за заплащане на текущите сметки. При прекратяване на договорните отношения БЛИЗУ има право да го използва изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е платил всички дължими суми, БЛИЗУ възстановява целия депозит при прекратяване на договора или след разглеждане на писмено искане за това отправено от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Възстановяването се осъществява чрез приспадане от стойността на фактурите за следващите месеци, ако връщането става по писмена молба на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди прекратяване на договора или в брой при прекратяване на договора.

17.5 В случаите, когато БЛИЗУ дължи сума на ПОТРЕБИТЕЛЯ по договор, тази сума се възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори с БЛИЗУ.

17.6 БЛИЗУ може да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ внасянето на гаранционен депозит, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е с надвишен кредитен лимит или в случаите, когато има системно забавяне на плащанията по издадени фактури. Лихви върху гаранционните депозити не се начисляват.



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

18. Решаване на спорове

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

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

19. Определения и пояснения по смисъла на тези Общи условия:

19.1 Непреодолима сила: непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора, включително, но не само – природни бедствия, пожари, наводнения и др.

19.2 Външни причини – това са причини, независещи от БЛИЗУ, включващи, но не само: откраднати кабели, злонамерени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

19.3 Крайни устройства: продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на МРЕЖАТА – цифров приемник (STB), модем, телефонен апарат, жичен/безжичен рутер, персонален/мобилен компютър, СА модул, телевизор.

19.4 Допълнителни телефонни услуги са всички услуги, предоставяни от БЛИЗУ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ посредством и свързани с телефонната функция на мрежите:

19.4.1 Идентификация на линията на викация (CLI) е функция на МРЕЖАТА, която позволява на викания абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация.

19.4.2 Идентификация на свързаната линия (COL) е функция на МРЕЖАТА, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викания абонат по време на установяване на връзката.

19.4.3 Представяне на идентификация на линията на викация (CLIP) е услуга, която позволява на викания абонат да получи информация за номера на викация абонат.

19.4.4 Блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR) е услуга, която позволява блокиране предаването на номера на викация към викания абонат.

19.4.5 Пренасочване на повикването (Call forward) е услуга, която дава възможност входящите повиквания да бъдат препратени автоматично към друг потребител/абонат.

19.4.6 Викащ абонат е ПОТРЕБИТЕЛ, който е инициатор на повикването.

19.4.7 Викан абонат е ПОТРЕБИТЕЛ, към когото има повикване от викация абонат.

19.5 Разговор е пренос на реч в реално време, осъществен чрез изграждане, задържане и разпадане на връзка в МРЕЖАТА или между електронни съобщителни мрежи.

19.6 Връзка е комплект от преносни канали или линии, комутационни и други съоръжения за осигуряване на обмен на информация (сигнали) между две или повече точки в електронните съобщителни мрежи.

19.7 Обезпокоителни повиквания са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.

19.8 В договора страните се идентифицират както следва:



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

19.8.1 БЛИЗУ с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция (когато е приложимо), ЕИК и други данни.

19.8.2 ПОТРЕБИТЕЛ: а) физическо лице с име, ЕГН/ЛНЧ по документи за самоличност, адрес, а при необходимост и документи на представителна власт; б) юридическо лице с наименование на фирма, адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/БУЛСТАТ и представляващо лице; в) едноличен търговец с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/БУЛСТАТ и представляващо лице.

19.9.1. Активация – автоматично или с участието на човек пускане/стартиране на услуга/и.

19.9.2. Инсталация – физическо изграждане на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ на точки за свързване на крайни устройства към МРЕЖАТА, тяхното свързване и активация на услуга/и.

19.9.3. Стандартна инсталация – представлява инсталация по смисъла на т. 19.9.2. и при условията на т. 2.8, като при:

- жилищни сгради/кооперации – в рамките на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ се изгражда кабелно трасе с обща дължина до 30 (тридесет) метра кабел (коаксиален/УТР);

- къщи – в рамките на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ се изгражда кабелно трасе с обща дължина до 40 (четиридесет) метра кабел (коаксиален/УТР);

- при отдалеченост на сградата/кооперацията/къщата/адресът на ПОТРЕБИТЕЛЯ на повече от 40 метра от МРЕЖАТА, се монтира усилвател за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ или се изготвя индивидуален проект за присъединяване – за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при условия уговорени между него и БЛИЗУ.

19.10. Проходим кабелен канал/и, това е изграден канала/тръба за кабели, през който може да бъде прокаран/изтеглен, включително с помощта на рейка, кабел.

20. Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора.

20.1 Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Закона за задълженията и договорите.

20.2 В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил БЛИЗУ за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

20.3 За плащане по електронен или банков път ПОТРЕБИТЕЛЯТ задължително попълва в графата „Основание за плащане” следната информация: а) Клиентски номер на ПОТРЕБИТЕЛЯ от договора му с БЛИЗУ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да научи своя клиентски номер на телефон 070043700 и/или във всеки магазин на БЛИЗУ; б) пощенски код на населеното място, в което се ползват услугите на БЛИЗУ.

21. Технически спецификации - Ползването на услугите по т. 2 се осъществява при следните минимални технически изисквания:

21.1 Телевизионните приемници трябва да притежават :

- 21.1.1. Антенен вход за включване на коаксиален кабел и изправен телевизионен тунер за получаване на Аналогов сигнал.



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

- 21.1.2. Телевизионният приемник трябва да има поне един от по-долу изброените Аудио/Видео портове за използване на външен цифров приемник предоставен от оператора:
- 21.1.2.1 Гнездо „Euro scart” – за SD приемници;
 - 21.1.2.2 „Вход за компонентно видео” – за SD приемници;
 - 21.1.2.3 „HDMI” – Интерфейс за медия за висока разделителна способност – за получаване на HDTV услугата чрез допълнителен приемник.
 - 21.1.2.4 за получаване на HD образ телевизионният приемник трябва:
 - да отговаря на стандарт - БДС EN 60728;
 - да поддържа следните разделителни способности: 1280 по 720 пиксела , 1980 по 1020 пиксела (при пропорция на екрана 16:9) или фабрично да има обозначение върху приемника “HD ready” или “Full HD”.
 - 21.1.3. Освен споменатите в т. т. 21.1.1 и 21.1.2 изисквания, телевизионен приемник с вграден цифров тюнер трябва да отговаря и на следните такива:
 - 21.1.3.1 Трябва да има Слот за карта Common Interface CI;
 - 21.1.3.2 Трябва да поддържа споменатите по-горе разделителни способности за приемане на HD сигнал;
 - 21.1.3.3 Трябва да притежава вграден DVB – С цифров тюнер за получаване на цифров сигнал от кабелния оператор.
- 21.2. Стационарни, мобилни компютри и други устройства използващи интернет връзка, предоставяна от оператора, трябва да:
- 21.2.1 имат монтирана изправна LAN карта IEEE - 802.3** .Скорост: 10/100/1000Mbps .Портове: RJ45 или IEEE - 802.3** .Скорост: 10/100Mbps . Портове: RJ45;
 - 21.2.2 са с инсталирана лицензирана операционна система;
 - 21.2.3 разполагат с изправна Wi-fi IEEE - 802.11** карта за безжична връзка с устройствата за интернет (Безжичен модем или Рутер).
- 21.3. Телефонни апарати - изисквания:
- 21.3.1 Изправен телефонен апарат, снабден с RJ11 вход за телефонен кабел;
 - 21.3.2 Телефонният апарат трябва да поддържа тонално набиране.
- 21.4. Всички споменати в т. 21 устройства трябва да бъдат включени в изправна електрическа мрежа в дома на абоната, като електрическа мрежата следва да отговаря на БДС и правилата за безопасност. Включването на устройствата в електрическа мрежата и подържането на същата не са задължение на БЛИЗУ.

Настоящите Общи условия са променени по повод на Решение на Комисия за защита на потребителите, отразено в Протокол № 05 от 31.01.2013 г. и са в сила от 26.10.2013 г.

БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД ЕАД
София 1700, район Студентски, ул. „Никола Габровски” № 83, тел. 0700 43 700
www.blizoo.bg