

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги, предоставяни от „Близу Медиа енд Броудбанд” ЕАД

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между „БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД” ЕАД, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 201344312, със седалище, адрес на управление и адрес за кореспонденция: гр. София 1700, район Студентски, ул. „Никола Габровски” № 83, телефон за контакт 070043700, email: info@blizoo.bg, наричано по-долу “БЛИЗУ”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ”, се уреждат условията и реда за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа (МРЕЖАТА).
- 2.1. Тези Общи условия са задължителни за БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях.
- 2.2. Тези Общи условия са задължителни и за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на БЛИЗУ, които нямат сключен договор с БЛИЗУ, но ползват услугите на БЛИЗУ.
- 2.3. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях и с подписването на индивидуалния договор или при ползването на услугите на БЛИЗУ.
- 2.4. С приемане на тези Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни по смисъла на ЗЗЛД и могат да бъдат използвани за целите на т.т. 15.12, 15.13, 15.14 и 15.15 от тези Общи условия. Съгласието на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ може да бъде оттеглено писмено по всяко време.
- 2.5 Тези Общи 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 и/или измененията им използват предоставяните услуги от БЛИЗУ.
3. БЛИЗУ може да внася промени в Общите условия по своя инициатива или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.
4. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички дееспособни физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от БЛИЗУ чрез МРЕЖАТА

5. БЛИЗУ предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, както следва:
 - 5.1. разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като основен и/или допълнителен пакет програми, предоставяни в не кодиран и/или в кодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства - телевизионни и/или радиоприемници и/или потребителски декодер (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 могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление;
 - 5.2. други допълнителни услуги, в случай че такива се предоставят от БЛИЗУ, като: пренос на сигнал за охранителна дейност, видео по поръчка, „плати за да гледаш” (pay-per-view/PPV) и други услуги, свързани с осъществяване чрез мрежата на електронно-съобщителни дейности при спазване на общи изисквания.
 - 5.3. достъп до Интернет:
 - 5.3.1. чрез кабелен модем, сертифициран по стандарт DOCSIS.
 - 5.3.2. чрез LAN технология.
 - 5.4. обществена телефонна услуга с определено качество между фиксирани крайни точки на МРЕЖАТА съгласно Разрешение № 01348/15.01.2009 г. 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.

5.4.1. За достъп до услугата БЛИЗУ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ за ползване един или повече телефонни номера от номерационния план на БЛИЗУ, които му дават възможност за входящи и изходящи телефонни разговори.

5.4.2. При предоставянето на услугата БЛИЗУ е длъжен да осигурява качество на услугата, определено от установените в нормативната уредба и Разрешението показатели, като:

- факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 70;
- еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 ms;

5.5. услугите по т.т. 5.1. и 5.3 могат да бъдат предоставяни като самостоятелни услуги или в пакет с други услуги.

6. БЛИЗУ предоставя услугите по т. 5 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от КРС Разрешение, измененията и допълненията към него.

7. В случай че БЛИЗУ обяви, че има възможност да продава на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ крайни устройства, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от БЛИЗУ крайни устройства (модеми и други) по цени, определени в ценовата листа на БЛИЗУ, като за всички продадени устройства БЛИЗУ гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване. В тези случаи в заявлението за предоставяне на търговска гаранция се посочва, че независимо от търговската гаранция БЛИЗУ отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока с договора за продажба съгласно Закона за защита на потребителите.

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

7.2. БЛИЗУ има право да отдава под наем крайни устройства или ги предоставя за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез допълнителен договор за наем или с допълнително споразумение към договора за услуги.

7.3. БЛИЗУ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване срещу парична гаранция, чийто размер е установен в договора и допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.

7.4. Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на БЛИЗУ.

8. БЛИЗУ може да предоставя услугите по т. 5 на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ – инвалиди и лица със специални социални нужди – с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия съгласно действащия ценоразпис на БЛИЗУ.

9. БЛИЗУ има право да предоставя услугите по т. 5 на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително.

10. БЛИЗУ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 30 (тридесет) календарни дни от датата на подписване на договора и плащане на цената за активиране на услугите по т. 27.1 от настоящите Общи условия.

11. БЛИЗУ осигурява безплатен достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора по реда на настоящите общи условия.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (договор за услуги)

12. Договорът между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се смята за сключен от датата на подписването му, като срокът на договор започва да тече от датата на инсталиране и/или активиране на услугите. Инсталирането и/или активирането на услугите се удостоверява с подписване на констативен протокол между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

13. В договора се посочват идентификационни данни на БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се ползват от 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 други.

14. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

14.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.

14.2. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

14.3. Страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения.

РАЗДЕЛ IV

Права на БЛИЗУ

15. БЛИЗУ има право:

15.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронните съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия след сключване на договор;

15.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си съответните суми в сроковете, определени в раздел XII на тези Общи условия, за предоставените от него услуги;

15.3. да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

15.4. да продава и предоставя под наем срещу заплащане или за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно т. 7 от тези Общи условия, освен в случаите на виновно поведение или неизпълнение на задължения по договора и/или настоящите Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

15.5. да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ, в случай на неплащане на цените по т. 27.2, 27.4 и 27.5, незабавно след изтичане на срока за плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цените по раздел XII в пълен размер. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си;

15.6. да получава обезщетенията, предвидени в раздел IX на тези Общи условия, както и да изисква неустойки и налага глоби при не изпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ за която и да било от предоставяните услуги;

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

15.8. в предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време на достъп до имота му с цел изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

15.9. да откаже достъп до мрежата на ПОТРЕБИТЕЛ, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор;

15.10. 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;

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

15.12. 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 (в случаите, когато с писмена молба ПОТРЕБИТЕЛЯТ е заявил, че желае да бъде включен в указателя) както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя;

15.13. БЛИЗУ има право писмено 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, като информира съществуващите и потенциалните ПОТРЕБИТЕЛИ по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

15.14. БЛИЗУ има право да предоставя на лицата, упълномощени да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по реда на т. 15.13 от настоящите Общи условия, лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по чл. 248, ал. 2 т. 2 от Закона за електронните съобщения единствено за целите на събиране на вземанията и при поемане на задължение за неразгласяване на личните данни от страна на упълномощеното лице.

15.15. БЛИЗУ има право писмено 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 по чл. 248 ал. 2 т. 2 от Закона за електронните съобщения при поемане на задължение за неразгласяване на личните данни от страна на упълномощеното лице.

РАЗДЕЛ V

Задължения на БЛИЗУ

16. БЛИЗУ е длъжен:

16.1 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 и качество на обслужване, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:

а) да използва само съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

б) да използва съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

в) да използва само технически изправни съобщителни устройства;

г) да не изменя техническите характеристики на използваните съобщителни устройства;

д) да изгражда, поддържа и използва всички технически системи по такъв начин, че и при нормална работа, и в условията на неизправност да не създават никаква опасност за лицата, работещи с тях, проверяващите и населението.

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

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

16.4. да не създава предимства за отделни крайни ПОТРЕБИТЕЛИ или група ПОТРЕБИТЕЛИ при едни и същи услуги;

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

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

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

16.8. 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 или в случаите по т. 2.4. от тези Общи условия;

16.9. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 10 от тези Общи условия;

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

16.11. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 (седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и / или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на БЛИЗУ, посредством упълномощените за това лица;

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

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

16.14. да предоставя на оповестен телефон и интернет страницата (www.blizoo.bg) на БЛИЗУ информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

16.15. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 37 от тези Общи условия;

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

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

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

16.19. 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 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 справка за проведените от него разговори.

16.20. да предоставя възмездно по писмено искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице детайлизирана справка на хартиен носител за по-дълъг период от време, но не повече от шест месеца преди датата на искането, включваща проведените разговори за този период, направленията, приложимите за периода тарифи за всяко направление и общата дължима сума за проведените разговори.

16.21. да предоставя безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги.

16.22. да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копие от Общите условия във всеки свой офис.

16.23. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

16.24. 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.

16.25. да спазва минимален 3 (три) месечен срок, в който запазва разположението и/или разпространението на програмите по честотно разпределените канали в МРЕЖАТА, освен в случаите, когато това се налага по технически или икономически причини или поради прекратяване на договорите за разпространение на съответните програми преди изтичане на три месечния срок.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на БЛИЗУ

17.1. При забава на инсталиране и/или активирането на услугите съгласно т. 10 от 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.

17.2. Задължението на БЛИЗУ по т. 17.1 отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението, в което ще се ползва услугата.

17.3 За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни. БЛИЗУ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 16.12 от тези Общи условия.

18. При сключване на договор, обвързан със задължителен минимален срок на договора, и прекратяването му от страна на БЛИЗУ преди изтичането на минималния посочен в него срок, което прекратяване е извън случаите посочени в т.т. 37. 1 и 37.4-37.8, БЛИЗУ заплаща неустойка в размер на цените за услугите, за които е сключен договорът, от датата на прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок.

19.1. БЛИЗУ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.

19.2. БЛИЗУ не носи отговорност за: качеството на УСЛУГАТА, освен ако причината не е в МРЕЖАТА;

19.3. БЛИЗУ не носи отговорност за:

а) начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това, като например: неспособността на ПОТРЕБИТЕЛЯ да установи връзка с МРЕЖАТА, освен ако причината е в отговорностите на БЛИЗУ, които са изрично посочени в тези Общи условия;

б) сигурността на предаваната чрез използването на услугите информация, както и 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;

в) съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез МРЕЖАТА информация;

г) случаите на неправомерни действия на трети лица, проникващи в компютърната система на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като например получаване на неразрешен достъп, пренос или разпространяване и/или заразяване с компютърни вируси.

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

20. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 17 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

21. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

21.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от БЛИЗУ;

21.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

21.3. да уведомяват БЛИЗУ по начина, указан в т. 16.12 от тези Общи условия, 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);

21.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т. 16.14 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от БЛИЗУ;

21.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 16.16 от тези Общи условия;

21.6. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на БЛИЗУ и услугите, предоставяни чрез нея, неспазване на публичните условия на Разрешението и Общите условия от страна на БЛИЗУ;

21.7. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до БЛИЗУ. При прекратяване на договор със задължителен минимален срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща и дължимите неустойки;

21.8. Да прекратят договора си за УСЛУГАТА в рамките на 7 (седем) календарни дни от датата на инсталиране и/или първоначално активиране на УСЛУГАТА, в случай че не са доволни от предлаганото качество.

21.9. да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към БЛИЗУ;

21.10. 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.

21.11. Повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг се позволяват само при предварително получено съгласие на потребителя. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

21.12. Не се изисква предварително съгласие от потребителите по т. 21.11., когато:

а) БЛИЗУ е получил данните за контакт в контекста на търговска сделка или при предоставяне на услуга на своите потребители;

б) съобщението се изпраща за целите на директния маркетинг и реклама на собствени услуги на БЛИЗУ.

21.13. В случаите по т. 21.12, както и във всички случаи, когато не е получено предварително съгласие, БЛИЗУ трябва да даде възможност на всеки потребител да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения.

21.14. 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.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

22. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

22.1 в предварително съгласувано с БЛИЗУ време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

22.2. да не извършват промени в МРЕЖАТА на БЛИЗУ;

22.3. да оказват необходимото съдействие и да осигуряват достъп до имота си на БЛИЗУ при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на задължението по т. 22.2. Контролът се осъществява от упълномощени от БЛИЗУ лица;

22.4. да не извършват или допускат извършването на изкуствено генериране на изходящ телефонен трафик посредством ползването на телефонната услуга;

22.5. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на БЛИЗУ за правилно ползване на крайните устройства;

22.6. да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;

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

22.8. да заплащат определените от БЛИЗУ цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел XII от тези Общи условия;

22.9. да заплащат цените по т. 27.2, т. 27.4 и т. 27.5 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

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

22.11. да уведомяват в срок до 7 (седем) дни БЛИЗУ за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 48 от тези Общи условия.

22.12. да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставените им от БЛИЗУ модем и друго оборудване и да ги върне на БЛИЗУ при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка:

а/ “прилежаща част” означава коаксиалният кабел от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея;

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

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

22.14. да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата, предоставените им от БЛИЗУ и друго оборудване, в случаите по т. 23 от настоящите Общи условия.

22.15. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не извършват действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите, както и да не извършват действия, обезпокояващи други потребители на същата и да не допускат трети лица да извършват подобни действия.

22.16. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не променят конфигурацията на модема и програмното осигуряване, инсталирани от специалисти на БЛИЗУ, както и да не ползват или да се опитват да ползват услугите по раздел II на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани.

22.17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация, свързана с условията на договора им с БЛИЗУ, включително и след прекратяване на действието му.

22.18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават незабавно да уведомяват БЛИЗУ в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите. В противен случай те остават отговорни за дължимите цени по договора до датата на подаване на такова уведомление.

22.19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не разпространяват на трети лица собствените параметри за използване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставят на трети лица предоставеното им от БЛИЗУ оборудване.

22.20 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на други сигнали по мрежата.

22.21. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да предоставят на БЛИЗУ адрес за получаване на фактури и да уведомяват БЛИЗУ писмено и незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури.

22.22. да уведомят БЛИЗУ с 30 дневно писмено предизвестие за желанието си да преустановят действието на договора.

РАЗДЕЛ ІХ

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

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.

23.1. БЛИЗУ спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 22.2, 22.3, 22.4, 22.15 и 22.16 незабавно, след констатиране на нарушението.

23.2. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок, или при неизпълнение на задълженията му по т. 22.1 БЛИЗУ спира предоставянето на услуги без предизвестие.

23.3. 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. В противен случай БЛИЗУ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен 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.

24.1 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, както и неустойка за преждевременно прекратяване на договор със задължителен минимален срок съгласно действащата ценова листа на БЛИЗУ.

24.2. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, 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.

РАЗДЕЛ Х

Взаимоотношения с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по повод изготвянето и актуализирането на телефонни указатели

25. 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.

25а. Минимално необходимата информация, която ще бъде предоставена по реда на предходната точка, е посочена в т. 25ж, ал. 3 от настоящите Общи условия.

25б. В тримесечен срок, считано от получаването на писменото искане по т. 25, БЛИЗУ предоставя възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си да реализират правата си по т. т. 25г и 25д от настоящите Общи условия.

25в. 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.

25г. 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.

25д. (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да пожелаят в телефонния указател на операторите по т. 25 да бъдат включени и допълнителни данни, като вписването може да бъде възмездно.

(2) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заяви включване на част или всички данни по т. 25а, в телефонния указател, без да заплаща за това.

(3) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни по ал. 2, без да заплаща за това. Зачиаването, изцяло или частично, или промяната на вписани в телефонния указател данни по ал. 1 може да бъде възмездно.

(4) ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска в телефонния указател да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатната линия, в случай че те са дали предварително писмено съгласие за това. Вписването на тези данни може да бъде възмездно.

25е. (1) Данните, които БЛИЗУ предоставя на обществени оператори, предоставящи универсална услуга съгласно чл. 182, ал. 2, т. 3 от Закона за електронните съобщения, ще бъдат използвани от тези оператори и за предоставянето на телефонна справочна услуга.

(2) Телефонната справочна услуга за номерата на абонатите на обществените оператори, осъществяващи електронни съобщения чрез обществена фиксирана електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга, обхваща всички вписани номера на абонати в публикувания телефонен указател в електронна форма на операторите по ал. 1.

25ж. (1) В случаите когато БЛИЗУ изготвя собствен телефонен указател, този указател се разделя на отделни части по областни градове, като първо се вписват ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - физически лица, и след тях ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - еднолични търговци и юридически лица.

(2) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - физически лица, се вписват по азбучен ред на фамилното име, а ПОТРЕБИТЕЛИТЕ еднолични търговци и юридически лица - по азбучен ред на фирмата.

(3) Минимално необходимата информация в телефонния указател за даден ПОТРЕБИТЕЛ включва:

1. за физическите лица - име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;

2. за едноличните търговци и юридическите лица - фирма, адрес и телефонен номер.

(4) В телефонния указател могат да се съдържат допълнителни данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като информация за други лица, с които съвместно ползват абонатната линия, номер на мобилен телефон, номер на факс, адрес на електронна поща, професия, предмет на дейност (за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - еднолични търговци, юридически лица) и др.

(5) Възможно е издаване на актуализирани части от телефонния указател по областни градове.

25з. (1) 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.

(2) В телефонния указател се посочват адресът и телефонният номер, на които може да се иска информация относно телефонния указател, както и се разписват инструкции за ползването му.

(3) 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 информацията относно цените на съответните публикации.

25и. Телефонният указател съдържа индекс "*", който се поставя до вписаното име (фирма) на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са изразили 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. 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.

25й. (1) В случай че БЛИЗУ изготви и публикува телефонен указател в печатна и/или електронна форма, той включва безплатно в указателя име (фирма) на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес и телефонен номер на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(2) В телефонния указател могат да бъдат включени и допълнителни данни, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е поискал това, като вписването може да бъде възмездно.

(3) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заяви включване на част или всички данни по ал. 1 в телефонния указател, без да заплаща за това.

(4) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни по ал. 1, без да заплаща за това. Зачиаването, изцяло или частично, или промяната на вписани в телефонния указател данни по ал. 2 може да бъде възмездно. Данните се заличават или изменят при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Зачиаването или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок 10 дни считано от получаване на искането за това.

(5) ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска в телефонния указател да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатната линия, в случай че те са дали предварително писмено съгласие за това. Вписването на тези данни може да бъде възмездно.

(6) ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да иска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално е отказал, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане. В случай че искането се отнася за данни по ал. 1, вписването се извършва безвъзмездно. В случай че искането се отнася за данни по ал. 2 или 5, вписването може да бъде извършено възмездно.

(7) Волеизявленията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, свързани с правата им по ал. 2 - 6, се извършват в писмена форма. 25к. (1) 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.

(2) 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 .

(3) В случай че в публикувани в печатно издание на телефонен указател данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от БЛИЗУ при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време.

(4) 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 за наличието на грешки или неточности.

25л. (1) В случай че БЛИЗУ публикува телефонен указател в електронна форма, ползван чрез интернет или друга мрежа, БЛИЗУ е длъжен да осигури справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 25й, ал. 3 и 4.

(2) Минималният обем от данни включва име (лично и фамилно) или фирма и адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като е допустимо да се дава справка и по част от адреса или при посочено населено място.

(3) Предоставянето на данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ само по телефонен номер не се допуска.

(4) 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.

РАЗДЕЛ XI

Взаимоотношения с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по повод предоставяне и ползване на CLI и COL услугите

26. (1) БЛИЗУ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ следните услуги:

1. представяне на идентификация на линията на викация (CLIP);
2. блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR);
3. пренасочване на повикването (Call forward).

(2) БЛИЗУ предоставя информация на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за възможностите за активиране и деактивиране на предоставяните CLI и COL услуги, като я поставя на общодостъпни места във всички свои офиси в страната, както и в Интернет страницата си.

26а. (1) БЛИЗУ безплатно поддържа за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ активна услугата CLIP.

(2) БЛИЗУ осигурява CLIP по време на позвъняването и го запазва непроменен по време на разговора.

26б. (1) БЛИЗУ осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всички повиквания чрез избиране на код или заявка за активиране.

(2) БЛИЗУ осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всяко отделно повикване чрез избиране на код.

(3) БЛИЗУ обявява кодове за активиране и деактивиране на CLIR, които се набират непосредствено преди абонатния номер или префикса пред националния значим номер или кода за избор на оператор за всяко повикване.

26в. (1) БЛИЗУ осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност да активират по достъпен начин услугата Call forward чрез избиране на код.

(2) БЛИЗУ обявява кодове за активиране и деактивиране на пренасочване на повикването.

26г. (1) БЛИЗУ осигурява безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ функцията на мрежата "прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания" при наличие на техническа възможност.

(2) БЛИЗУ осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност да активират функцията на мрежата по ал. 1 чрез избиране на код или заявка за активиране.

26д. БЛИЗУ при наличие на техническа възможност осигурява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност да откажат приемането на входящи повиквания.

26е. (1) БЛИЗУ при наличие на техническа възможност осигурява показването на следните съобщения на дисплея на викания абонат:

1. "With held" - при активирана CLIR услуга от викащия абонат;

2. "Unavailable" - при повикване от аналогов пост и при невъзможност за предоставяне на CLIP по технически причини.

(2) При липса на техническа възможност за реализиране на изискванията по ал. 1 БЛИЗУ осигурява показването на подходящо съобщение на дисплея на викания абонат.

26ж. В случай на промяна на номера на абоната (по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от БЛИЗУ) БЛИЗУ запазва заявените от ПОТРЕБИТЕЛЯ настройки, освен ако той не е заявил друго.

26з. (1) БЛИЗУ се задължава да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за конкретните начини за активиране и деактивиране на предоставяните CLI и COL услуги.

(2) БЛИЗУ се задължава да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за специфични технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да ползват CLI и COL услугите.

26и. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите БЛИЗУ се задължава да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

26й. (1) БЛИЗУ има пълен достъп до CLI информацията независимо от настройките, въведени от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(2) БЛИЗУ е задължен да използва CLI информацията само във връзка с функционирането и управлението на мрежата си и да не допуска трети лица да имат достъп до нея, освен в изрично предвидените в Закона за електронните съобщения и в Правилата за условията и реда за предоставяне и ползване на функциите на мрежата "идентификация на линията на викащия", "идентификация на свързаната линия" и „тонално номеронабиране“ (приети с Решение № 2221 на Комисията за регулиране на съобщенията от 28.10.2008 г., обн., ДВ, бр. 98 от 14.11.2008 г., в сила от 14.11.2008 г.) условия.

(3) БЛИЗУ не използва CLI информацията за търговски цели, като маркетинг, пряка реклама на стоки и услуги и др., освен при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

26к. При повикване към услуги за осъществяване на спешни повиквания, както и повиквания към службите за сигурност, отбрана и вътрешен ред, БЛИЗУ задължително предоставя CLI независимо от настройките, направени от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

26л. БЛИЗУ предоставя CLI независимо от настройките, направени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случаите на проследяване на злоумишлени повиквания при искане от компетентни държавни органи.

26м. (1) БЛИЗУ може да отменя временно зададените от ПОТРЕБИТЕЛЯ настройки и в случай на нарушаване на функционирането и/или управлението на мрежата или на елементи от нея.

(2) След възстановяване на нормалното функциониране и/или управлението на мрежата БЛИЗУ е длъжен да възстанови зададените от ПОТРЕБИТЕЛЯ настройки.

26н. В случай че обезпокоително или злоумишлено повикване произлиза от абонат на мрежа, различна от мрежата, в която е виканият абонат, то БЛИЗУ се задължава да съдейства на другото предприятие по отношение на проследяване на повикването и идентифициране на викащия абонат, както и по отношение на предприемане на действия за блокиране на обезпокоителните и злоумишлени повиквания.

РАЗДЕЛ XII

Цени. Условия на заплащане на услугите.

27. БЛИЗУ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

27.1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ;

27.2. твърда месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛЯ. За първия месец от ползуването на услугите ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от твърдата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода от активиране на услугите до края на календарния месец;

27.3. еднократна цена за активиране на допълнителна услуга. Цената се заплаща в момента на подписване на договора и/или допълнителното споразумение към договора;

27.4. месечна такса за потребление;

27.5. за модемите и друго оборудване, предоставено от БЛИЗУ се дължи наем и/или депозит в размери, определени в действащия ценоразпис на БЛИЗУ.

28. Цените за предоставените услуги се заплащат:

28.1. в търговските центрове на БЛИЗУ;

28.2. по банков път – след предоставяне на информацията по т. 50;

28.3. чрез система за електронно разплащане, където е приложимо;

При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на БЛИЗУ и погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

28.4. по други начини – ако такива са определени в договора за услуги.

29.1. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на БЛИЗУ, както следва:

а) таксата по т. 27.2 се заплаща до 15-то число на месеца, през който се предоставя услугата;

б) таксата по т. 27.4 се заплаща до 15-то число на месеца, следващ този, за който са предоставени услугите.

29.2. Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т. 22.8. от настоящите Общи условия.

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

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

31.2. БЛИЗУ си запазва правото при рекламни кампании и по своя преценка да предоставя едностранно, по изключение и временно, отстъпки от цените за предлаганите електронни съобщителни услуги на компактни групи от ПОТРЕБИТЕЛИ в обособени райони. Условието за ползване на отстъпките се публикуват на сайта на БЛИЗУ 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 БЛИЗУ до изменението ѝ по предвидения ред.

32. БЛИЗУ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува преди датата на влизането ѝ в сила.

33.1. БЛИЗУ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всяка своя служба, на територията, на която предоставя услугите си. В ценовата листа се влючва и подробна информация относно начина на отчитане и тарифиране на предоставяните от БЛИЗУ услуги.

33.2. 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 приложимата тарифа.

33.3. Начинът на отчитане и тарифиране по т. 33.2 е съгласно Ценовата листа на БЛИЗУ и/или индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ в зависимост от избрания телефонен план.

33.4. БЛИЗУ съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи устройства за срок не по-малко от 6 месеца.

34. БЛИЗУ изпраща писмено уведомление до ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на договора при неизпълнение на задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 37.4 от тези Общи условия.

РАЗДЕЛ XIII

КРЕДИТНА ПОЛИТИКА ЗА ТЕЛЕФОННАТА УСЛУГА

A. КРЕДИТЕН ЛИМИТ

35. БЛИЗУ определя конкретна сума, в рамките на която ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност да ползува услугите на БЛИЗУ, наричана кредитен лимит.

35а. БЛИЗУ определя кредитен лимит, в рамките на който ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да ползува услуги без да се налага да внесе гаранционен депозит.

35б. Сумите по т.т. 35 и 35а от настоящите Общи условия се определят в действащия ценоразпис на БЛИЗУ.

35в. 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 или да ограничи достъпа до част от услугите.

35г. При превишаване на лимита си ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да внесе гаранционна сума, която да служи като обезщетение при плащанията

35д. Пълното възобновяване на услугите се осъществява при изпълнение на задълженията по т. 35г от настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛЯ. При непокриване на всички задължения или невнасяне на гаранционна сума БЛИЗУ има право да прекрати едностранно договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ или да ограничи достъпа до част от услугите.

35е. Когато съществуващ ПОТРЕБИТЕЛ сключи нов договор за услуги, всички използвани от него услуги преминават на обща сметка, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично не пожелае друго.

35ж. Увеличаването на кредитния лимит става по един от следните два начина:

- По преценка на БЛИЗУ – с изменение на действащата тарифа.

- По желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ – с внасяне на гаранционен депозит.

35з. 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 на ПОТРЕБИТЕЛЯ при прекратяване на договора или след разглеждане на писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Възстановяването се осъществява по следния начин:

- Чрез съответно приспадане от стойността на фактурите за следващите месеци – ако връщането става по молба на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди прекратяване на договора.

- Връщане в брой – при прекратяване на договора.

35и. 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.

35й. Кредитният лимит се актуализира периодично по решение на БЛИЗУ.

Б. ГАРАНЦИОНЕН ДЕПОЗИТ

35к. По свое желание ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да внесе гаранционен депозит като обезпечение на ползуваните услуги.

35л. БЛИЗУ си запазва правото да използва внесения гаранционен депозит за покриване на неплатена фактура, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изпадне във финансово затруднение.

35м. БЛИЗУ може да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ внасянето на гаранционен депозит, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е с изчерпан кредитен лимит или в случаите, когато има системно забавяне на плащанията по издадени фактури. Лихви върху гаранционните депозити не се начисляват.

РАЗДЕЛ XIV

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

36. В случай че договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и БЛИЗУ не е сключен като безсрочен, а с определен срок, договорът се продължава при следните условия:

36.1. по взаимно съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ и БЛИЗУ в писмена форма

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

37. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и БЛИЗУ се прекратява:

37.1. в срока, регламентиран в договора, или при взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;

37.2. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 21.7 от тези Общи условия;

37.3. едностранно от БЛИЗУ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ

37.4. едностранно, без предизвестие от БЛИЗУ, при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 22.2, 22.3, 22.4, 22.15 и 22.16 и при хипотезата по т. 15.10 от тези Общи условия;

- 37.5. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
- 37.6. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;
- 37.7. незабавно при прекратяване или отнемане на Разрешението на БЛИЗУ;
- 37.8. при промяна в собствеността на недвижимия имот след получаване на уведомлението по т. 22.18. ;
- 37.9. едностранно, с писмено уведомление с незабавен ефект от ПОТРЕБИТЕЛЯ, поради увеличаване на цените по раздел XII. Писменото уведомление по тази точка може да се подава до 30 дни от влизане в сила на увеличението на цените и не се отнася за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ със задължителен минимален срок на договора.
- 37.10. едностранно, без санкции, при изменение на тези Общи условия в срок до един месец от влизането им в сила, освен в случаите, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, или в индивидуалния договор са включени отстъпки от БЛИЗУ по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.
- 37.11. едностранно, с писмено уведомление с незабавен ефект от ПОТРЕБИТЕЛЯ при неизпълнение на задълженията на БЛИЗУ по т. 16.1, б. „а”, т. 16.1, б. „г”, т. 16.1, б. „д”, т. 16.8 от тези Общи условия.

РАЗДЕЛ XV

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на БЛИЗУ на договорените задължения

38. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на БЛИЗУ на договорените задължения.
39. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 38 като подават до БЛИЗУ жалби и рекламации.
40. Отговорността на БЛИЗУ се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XVI

Решаване на спорове

41. 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 родово компетентния български съд в гр. София.

РАЗДЕЛ XVII

Изменения и допълнения на Общите условия

42. БЛИЗУ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини. Промените се изпращат за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията и Комисията за защита на потребителите.
43. БЛИЗУ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменения на Общите условия в едномесечен срок преди влизането им в сила.
- 44.1. Всеки Потребител има право да прекрати индивидуалния Договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на промени в настоящите Общи условия.
- 44.2. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.
45. Правото на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 44.1 не се прилага, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство, от акт на компетентен орган или предвиждат по-благоприятни клаузи за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и когато в индивидуалния Договор са включени отстъпки по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

РАЗДЕЛ XVIII

Приложим закон

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

РАЗДЕЛ XIX

Определения

47. По смисъла на тези Общи условия:

47.1. "Външни причини:

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

б) *причини, независещи от БЛИЗУ* – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

47.2. „Крайни устройства“: продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на МРЕЖАТА.

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

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

47.5. "CLI услуги" са всички услуги, предоставяни от БЛИЗУ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ посредством и свързани с функцията на мрежите: "идентификация на линия на викация.

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

47.7. "Блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR)" е услуга, която позволява на викация абонат да блокира предаването на номера си към викация абонат.

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

47.9. "Викащ абонат" е ПОТРЕБИТЕЛ, който е инициатор на повикването.

47.10. "Викан абонат" е ПОТРЕБИТЕЛ, към когото е адресирана заявката за повикване от викация абонат.

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

47.12. "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.

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

РАЗДЕЛ XX

Допълнителни условия

48. В договора страните се идентифицират както следва:

48.1. БЛИЗУ – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето, представляващо БЛИЗУ, ЕИК по БУЛСТАТ, банкова сметка;

48.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а) *физическо лице* - с име, ЕГН/ЛНЧ по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);

б) *едноличен търговец* - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

в) *юридическо лице* – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.

48.3. При сключване на договорите за услуги лицата по т. 48.2, букви б) и в) от настоящите Общи условия предоставят копия от гореописаните документи, както и от съдебно решение за актуално състояние (със срок на

валидност шест месеца от датата на издаването му) или с друг еквивалентен документ, ако юридическото лице не е вписано в Търговският регистър.

48.4 При сключване на договорите за услуги лицата по т. 4 от настоящите Общи условия предоставят копия от документи съгласно определените от БЛИЗУ условия, които могат да бъдат намерени във всеки офис на БЛИЗУ, както и в интернет страницата (www.blizoo.bg);

49. 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.

49.1. Сроктът 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.

49.2. 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.

50. За плащане по т. 28.2 ПОТРЕБИТЕЛЯТ задължително попълва в графата „Основание за плащане” следната информация:

а) Клиентски номер (ID) на ПОТРЕБИТЕЛЯ от договора му с БЛИЗУ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да научи своя клиентски номер (ID) на телефон 070043700 и/или във всеки офис на БЛИЗУ;

б) пощенски код на населеното място, в което се ползват услугите на БЛИЗУ.

Настоящите Общи условия са променени съгласно Закона за електронните съобщения.

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