

Общи условия за уреждане на взаимоотношенията между „БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД“ ЕАД и крайните потребители на мобилни интернет услуги, пренос на данни и други услуги свързани с тях (Общи условия)

1. Общи положения

1.1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията между „БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД“ ЕАД, вписано в Търговския регистър с ЕИК 201344312, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Никола Габровски“ № 83, телефон за контакт: 070043700, e-mail: info@blizoo.bg, наричано по-долу БЛИЗУ, и крайните потребители на мобилни интернет услуги и пренос на данни, наричани по-долу за кратко ПОТРЕБИТЕЛ.

1.2. ПОТРЕБИТЕЛ може да бъде всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице или институция, осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, които са страна по абонаментен договор с БЛИЗУ за предоставяне на мобилни интернет услуги, пренос на данни и други услуги свързани с тях (Услуги) или който ползва или заявява за предплатено ползване на Услугите.

1.3. Настоящите Общи условия са задължителни за БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

1.4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се считат за уведомени за Общите условия от датата на публикуването им на интернет страницата на БЛИЗУ на адрес www.blizoo.bg или от датата на сключване на договор за Услуги или от датата на започване ползването на Услугите.

1.5. Общите условия влизат в сила и ПОТРЕБИТЕЛЯТ ги приема и се съгласява с тях със започване ползването на съответната услуга или със сключването на договор за Услугите.

1.6. Общите условия са неразделна част от договорите, сключени между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

2. Договор за услуга

2.1. БЛИЗУ може да предлага срочни и безсрочни договори и да сключва такива договори за абонаментни Услуги с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. БЛИЗУ има право да предлага и съответно сключва договори за предплатени Услуги, само когато предоставянето на такива Услуги е технически възможно.

2.2. При сключването на договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ се идентифицира по следния начин:

2.2.1. за физически лица - с валиден документ за самоличност, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е български гражданин, а когато е чуждестранен гражданин, временно пребиваващ в Република България – с документ, издаден от надлежен български орган, който съдържа вписване на настоящ адрес на територията на Република България;

2.2.2. за юридически лица и еднолични търговци - с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър при Агенцията по вписванията или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние (където е приложимо), издадено от компетентния орган не по-рано от 3 (три) месеца преди предоставянето му или с ЕИК на Агенцията по вписванията, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ;

2.2.3. за държавни органи, регистрирани в страната търговски представителства, представителства на чужди държави, международни организации или мисии, осъществяващи дейност на територията на Република България по силата на международно споразумение – със съответния акт на компетентен местен или международен орган за създаването им, а за техни членове – документите по т. 2.2.1. или със съответния документ за месторабота / принадлежност с визиран срок на пребиваване.

2.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично се съгласява БЛИЗУ да събира, предоставя и обработка по реда на тези Общи условия и в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

2.4. При сключване на договора за Услуги БЛИЗУ може да изисква и други документи за идентификация на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при спазване на разпоредбите на действащото законодателство и тези Общи условия.

2.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля на трети лица правата и задълженията, произтичащи от договора за Услуга, без изрично писмено съгласие на БЛИЗУ.

2.6. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ предостави за ползване на трето лице регистрирани на негово име Услуги, по сключен договор за Услуги с БЛИЗУ, ПОТРЕБИТЕЛЯТ остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора и носи солидарна отговорност с лицето, на което е предоставило ползването на услугата.

2.7. Страните ще комуникират помежду си писмено (с писма, адресирани до пощенски и/или електронни адреси) и/или чрез телефон на адресите и/или номерата, посочени в договора за Услуги. Всички предизвестия, покани и/или

уведомления следва да бъдат в писмена форма, подписани от съответната страна или упълномощено лице и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора или посочени изрично от съответната страна, като адрес за кореспонденция с нея.

2.7.1. 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.

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

2.7.4. В случай че БЛИЗУ изпрати до ПОТРЕБИТЕЛЯ писмо с обратна разписка до последно посочения от ПОТРЕБИТЕЛЯ адрес за кореспонденция, представляващо покана/и, уведомление/я, предизвестие/я или всякакъв друг документ, и писмото се върне като неполучено и/или непотърсено и/или няма такова лице на адреса и/или адресатът е сменил адреса си за кореспонденция, изпратеното писмо се счита за надлежно връчено/получено, считано от датата на изпращането му.

2.8. До погасяване на всички дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми, кореспонденцията между страните ще се осъществява съгласно т. 2.7., дори и след прекратяване на отношенията с БЛИЗУ.

3. Услуги, предоставяни от БЛИЗУ

3.1. БЛИЗУ предоставя Услугите на своите ПОТРЕБИТЕЛИ 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата, съобразно специфичните технологични възможности.

3.2.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват само устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащото законодателство, включително и оценено от БЛИЗУ, съгласно информация подадена от БЛИЗУ към ПОТРЕБИТЕЛЯ.

3.2.2. БЛИЗУ може да предоставя за ползване устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като в такъв случай ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят цялата отговорност в случай на загубване, кражба, унищожаване или повреда на устройството.

3.2.3. БЛИЗУ може да продава на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ крайни устройства, които ПОТРЕБИТЕЛИТЕ следва да закупят от БЛИЗУ по цена, определена в ценовата му листа. БЛИЗУ може да предоставя крайни устройства и под наем и/или срещу депозит.

3.3. БЛИЗУ може да предостави на своите ПОТРЕБИТЕЛИ една или повече от изброените по-долу Услуги:

3.3.1. достъп до интернет и услуги за пренос на данни, съобразно съответните технологични възможности и търговската политика на БЛИЗУ;

3.3.2. допълнителни услуги, както и пакети от услуги, съобразно съответните технологични възможности и търговската политика на БЛИЗУ.

3.3.3. други услуги, изрично предлагани от БЛИЗУ

3.4. Услугите, предоставяни от БЛИЗУ, са предназначени само за крайни потребители. Услугите не са предназначени за препродажба или за предоставяне на други услуги, базирани на Услугите, нито е предвидена за продажба на едро.

3.5. БЛИЗУ осигурява Услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в срок до 30 (тридесет) работни дни от влизане в сила на договора, освен в случаите по т. 3.7. Правилата на предходното изречение не се прилагат, ако в специалните условия за конкретната услуга или в индивидуалния договор е предвидено друго.

3.6. Обхватът и/или покритието на Услугите, предоставяни от БЛИЗУ, може да се променя, като БЛИЗУ своевременно ще уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за това по подходящ начин на интернет страницата си.

3.7. В определени случаи активирането на Услугите може да се извършва от ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез извършване на действия, предварително посочени от БЛИЗУ. В случай, че тези действия не бъдат извършени от ПОТРЕБИТЕЛЯ в определения от БЛИЗУ срок, БЛИЗУ може да откаже предоставянето на конкретната услуга.

4. Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

4.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заявява и да ползва Услугите, предоставяни от БЛИЗУ, съобразно съответните технологични възможности,

в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за Услугите.

4.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да подава жалби, молби и предложения до БЛИЗУ и да получава отговор по реда на настоящите Общи условия.

4.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да адресира жалби до Комисията за регулиране на съобщенията и Комисията за защита на потребителите, отнасящи се до услугите на БЛИЗУ.

4.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да сигнализира БЛИЗУ за констатирани проблеми, свързани с ползването на услугите.

5. Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

5.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия, договора за Услуги и всички допълнителни споразумения към него.

5.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща, в определените от БЛИЗУ срокове, дължимите суми за предоставените Услуги, в съответствие с Общите условия, договора за услуги и ценовата листа на БЛИЗУ.

5.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да ползва Услугите по начин, който не нарушава целостта и/или функционирането на мрежата, чрез която се получават Услугите (Мрежа), и/или не възпрепятства предоставянето на услуги от БЛИЗУ на трети лица, при спазване на изискванията за качество на услугите. За ползване на Услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да притежава SIM карта, предоставена от БЛИЗУ и регистрирана в съответната база данни.

5.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да използва крайните устройства и/или SIM картата само в съответствие с тяхното предназначение и указанията на БЛИЗУ и производителя. Устройствата трябва да бъдат съвместими с определени приложения, посочени от БЛИЗУ, и със SIM картата.

5.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не извършва каквито и да е промени в крайните устройства и/или SIM картата и да не включва към тях приспособления, да инсталира приложения или да извършва други неразрешени от БЛИЗУ действия.

5.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да уведомява писмено БЛИЗУ при промяна на данните, предоставени при сключване на договора за услуга, в 7 (седем) дневен срок от настъпване на промяната, като предоставя новите данни. Задължението на ПОТРЕБИТЕЛЯТ по предходното изречение остава и след прекратяване на отношенията с БЛИЗУ, до окончателното погасяване на всички дължими суми.

5.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да ползва Услугите съобразно действащото в страната законодателство. При неправомерно ползване на Услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за всички вреди, които са пряка и непосредствена последица от неправомерното ползване. Неправомерното ползване включва извършване на следните неизчерпателно посочени действия:

5.7.1. Услугите се ползват по начин, който пречи на нормалната работа на други ПОТРЕБИТЕЛИ;

5.7.2. Услугите не се ползват в съответствие с действащото законодателство и приложимите международни актове;

5.7.3. Инсталиране на нелицензиран софтуер;

5.7.4. Осъществяване на неразрешен достъп до системи и ресурси в Интернет пространството;

5.7.5. Застрашаване на националната сигурност;

5.7.6. Призоваване към промяна на конституционно установения ред;

5.7.7. Призоваване към извършване на престъпления, насилие над личността и разпалване на вражда.

5.8. В случай на неправомерно ползване на Услугите, БЛИЗУ има право да преустанови предоставянето ѝ, след уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ по подходящ начин, като фактическото ѝ преустановяване се приема за изразено волеизявление от страна на БЛИЗУ за прекратяване на договора по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В този случай всички задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ стават незабавно изискуеми, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи връщане на предоставеното му за ползване устройство при прилагане на условията на т. 5.10 или заплащане на неговата равностойност по цена, посочена в ценовата листа на БЛИЗУ, а ПОТРЕБИТЕЛЯТ – и заплащане на неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора.

5.9. При загуба, кражба, повреждане или при виновно допускане погиване на устройство и/или SIM картата, предоставени от БЛИЗУ за ползване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати на БЛИЗУ стойността на устройството и/или SIM картата по цени, съгласно ценовата листа на БЛИЗУ. В противен случай, БЛИЗУ има право едностранно да прекрати договора и да претендира от ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплащане на стойността на загубеното/откраданото/повреденото/погиваното

устройство и/или SIM карта по цена, определена в ценовата листа на БЛИЗУ, както БЛИЗУ може да претендира и неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора.

5.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да върне предоставеното му за ползване устройство, собственост на БЛИЗУ, в 5-дневен срок след прекратяване/разваляне на договора за Услуги, независимо от основанието за това, в състоянието, в което го е получил, при отчитане на нормалното изхабяване. При невъзможност от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯТ да върне предоставеното му устройство или устройството в срок и/или не е в състоянието, описано в предходното изречение, той следва да заплати на БЛИЗУ стойността му по цена, съгласно ценовата листа на БЛИЗУ.

5.11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава при загуба или кражба на устройството и/или SIM картата, независимо от местонахождението си, незабавно да уведоми устно БЛИЗУ на посочен номер за работа с клиенти, за да бъде временно ограничен достъпът до Мрежата. Независимо от уведомяването, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи заплащане на генерирания трафик, в случай че конкретната услуга предвижда заплащането на такъв, както и заплащане на неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не поиска възстановяване на услугата в срок до 5 (пет) работни дни от уведомяването, БЛИЗУ може да счете това поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ за изявление за преустановяване предоставянето на услугата, като в този случай всички задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ стават незабавно изискуеми, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи заплащане на стойността на устройството и/или SIM картата по цени, посочени в ценовата листа на БЛИЗУ, както и неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора.

6. Права на БЛИЗУ

6.1. БЛИЗУ има право да получава в срок всички дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми за ползване на предоставените от БЛИЗУ Услуги.

6.2. БЛИЗУ има право да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛЯ за правилното използване на устройствата и/или SIM картите, предоставени или закупени от БЛИЗУ, както по телефон, така и чрез инструкции в уеб сайта на БЛИЗУ – на адрес <http://help.blizoo.bg>.

6.3. БЛИЗУ има право да откаже предоставяне на Услуга на ПОТРЕБИТЕЛЯ, който има просрочени задължения по друг договор с него, както и в случай на непредоставяне на изискуеми документи за сключване на договор или в резултат на направена кредитна оценка.

6.4. БЛИЗУ има право, за целите на поддържане и/или развитие на Мрежата, временно и за възможно най-кратък срок, да преустанови предоставянето на Услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като за целта, при планирани прекъсвания, уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ по подходящ начин, чрез съобщение на интернет страницата си или в специален портал, най-малко 24 (двадесет и четири) часа по-рано, в случаите, в които като следствие се очаква прекъсване или влошаване на качеството на предоставяните Услуги.

6.5. БЛИЗУ има право да събира и получава от ПОТРЕБИТЕЛЯ информация за хардуера и софтуера, използвани за осигуряване на Услугите, като използва тази информация само за собствени нужди.

6.6. БЛИЗУ не носи отговорност за щети, причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ при ползване на Услуги с отклонения, за които БЛИЗУ няма вина.

6.7. БЛИЗУ има право да ограничи достъпа до услугата и/или да прекрати договора за услуга в случаите при акт на държавен орган и/или при проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба, за неправомерни действия или други форми на комуникация, осъществени чрез SIM-картата и/или устройството на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

6.8. БЛИЗУ има право да прави проверки относно качеството на Услугите. Проверката се извършва на място или от разстояние, посредством отдалечен достъп до крайното устройство/SIM картата и замерване на стойностите на сигналите.

6.9. БЛИЗУ има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуги с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ползването Услуги от негово име.

6.10. С цел събиране на вземания, дължими за ползването услуги, БЛИЗУ има право да предоставя събираните, обработвани и съхранявани за целите на предоставяне на Услугите данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ на трети лица – администратори или оператори на лични данни, при условие че същите са поели задължение за неразглашаване на личните данни.

6.11. БЛИЗУ има право да ограничи временно предоставянето на Услугите, без да прекратява/разваля договора, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ извършва злоумишлени действия или допуска други лица да извършват злоумишлени действия, до момента, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ преустанови неправомерното си поведение.

6.12. При регистриране на трафик от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, което дава основание на БЛИЗУ да счита, че Услугите се ползват в нарушение на настоящите Общи условия, БЛИЗУ има право да наложи временни ограничения на Услугите на този ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за уведомен с налагане на ограничението.

6.13. Независимо от размера на включените в пакета Услуги трафик на данни, включително и в случаите, когато пакетът от Услуги включва неограничен трафик на данни, БЛИЗУ има право, през периодите на пикова употреба на услугите за мобилен достъп до интернет, да ограничава скоростта на Upload и на Download на ПОТРЕБИТЕЛЯ, който използва прекомерно мрежовите ресурси за сметка на останалите ПОТРЕБИТЕЛИ, като дали употребата е прекомерна се преценява от БЛИЗУ в зависимост от натовареността на Мрежата и зоната на покритие. БЛИЗУ има право да ограничава скоростта на Download и на Upload на ПОТРЕБИТЕЛЯ, които свалят и/или качват прекомерно голям обем трафик на данни, като под „прекомерно голям трафик“ следва да се разбира трафик, надвишаващ определения в договора за услуга.

6.14. БЛИЗУ има право да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. Кредитната оценка се извършва и включва ползване и/или анализ на информацията от банки и/или други кредитни и/или финансови институции (вкл. бюро), от Националния осигурителен институт и Националната агенция за приходите и техните офиси, публични или други източници на информация, включително информация, свързана с предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начина на ползване на услугите и други.

6.15. Ако при извършването на кредитна оценка, БЛИЗУ прецени, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не покрива изискванията на текущата кредитна политика на компанията, БЛИЗУ може да откаже предоставяне на нови Услуги, да предостави достъп само до част от Услугите, да предложи ползване на предплатени Услуги или да поиска внасяне на гаранционен депозит, като обезпечение за ползването на Услугите.

6.16. БЛИЗУ има право да изпраща съобщения до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за генерирани техни сметки/задължения.

7. Задължения на БЛИЗУ

7.1. БЛИЗУ се задължава да предоставя Услугите в съответствие със сключените договори с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и настоящите Общи условия.

7.2. БЛИЗУ не носи отговорност за инсталацията на софтуер или хардуер, необходими за ползване на Услугите.

7.3. БЛИЗУ се задължава да осъществява непрекъснато техническо наблюдение на Мрежата. При възникване на технически проблеми, БЛИЗУ е задължено да предприеме всички необходими мерки, с оглед отстраняване на проблемите в максимално кратки срокове.

7.4. БЛИЗУ се задължава да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ всички необходими технически и експлоатационни предписания и инструкции, които гарантират правилно ползване на Услугите, включително по телефон или на уеб сайта на БЛИЗУ – на адрес <http://help.blizoo.bg>.

7.5. БЛИЗУ се задължава да осигурява предоставянето на услугите си 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата, в зоните на покритие на Мрежата, освен при форсмажорни обстоятелства по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон и в случаите по т. 6.4. от настоящите Общи условия.

7.6. БЛИЗУ не носи отговорност за:

7.6.1. Неразрешено разпространяване на авторски материали от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

7.6.2. Накръпяване правата и доброто име на трети лица, възникнали при ползване на услугите от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;

7.6.3. Предоставяне от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в публично интернет пространство на материали, представляващи търговска тайна.

7.7. БЛИЗУ обявява номера, на които ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да се обадят в случай на

възникнали повреди, при оплаквания и по други въпроси.

7.8. БЛИЗУ се задължава да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, по подходящ начин и не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

7.9. При заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на Мрежата, БЛИЗУ предприема всички необходими действия за запазване на сигурността или целостта на Мрежата.

7.10. БЛИЗУ, при наличие на техническа възможност, предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ информация относно текущото им потребление. Възможните начини за получаване на посочената информация се обявяват по подходящ начин.

8. Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛЯ

8.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за всички вреди, причинени на БЛИЗУ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия и/или договор за Услуги.

8.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на БЛИЗУ законната лихва за забава в случай че закъсне с плащането на дължимите суми за Услугите.

8.3. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставеното от БЛИЗУ устройство и/или SIM карта, той е длъжен да заплати на БЛИЗУ стойността на устройството и/или SIM картата по цена, съгласно ценовата листа на БЛИЗУ. В противен случай, БЛИЗУ има право едностранно да прекрати договора и да претендира от ПОТРЕБИТЕЛЯ заплащане на стойността на унищоженото/повреденото устройство и/или SIM карта по цена, определена в ценовата листа на БЛИЗУ, както и заплащане на неустойка в размер, равен на сбора от дължимите абонаментни цени за остатъка на срока на договора.

8.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря и дължи възстановяване на БЛИЗУ на всякакви допълнителни (извънредни) разходи, направени от БЛИЗУ във връзка със събирането на просрочени вземания от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

8.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за причинени вреди поради действията по т. 5.11, както и в други случаи.

9. Отговорност на БЛИЗУ

9.1. БЛИЗУ не носи отговорност за правилното функциониране на ползваните от ПОТРЕБИТЕЛЯ приложения, както и за съвместимостта на предоставените устройства и SIM картата с приложенията, използвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

9.2. БЛИЗУ се задължава да намали с 1/30 абонаментната цена, дължима от ПОТРЕБИТЕЛЯ за съответния месец, през който БЛИЗУ не е спазило срока за първоначалното предоставяне на Услугите. Същото задължение има БЛИЗУ и за всеки ден, през който не е доставял Услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ по причини, за които отговаря БЛИЗУ. При профилактика БЛИЗУ няма горните задължения.

9.3. БЛИЗУ не носи отговорност за причинени вреди, когато те не са пряка и непосредствена последица от негово виновно неизпълнение на задължения.

9.4. БЛИЗУ не носи отговорност за съдържанието на информацията и съобщенията, пренасяни при използване на Услугите от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

9.5. БЛИЗУ не носи отговорност пред трети лица за причинените им вреди при ползването на Услугите от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

9.6. БЛИЗУ не носи отговорност за:

9.6.1. Прекъсване или влошаване на качеството на Услугите в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, включително и когато ПОТРЕБИТЕЛЯ се опитва и/или ползва Услугите извън обхвата/покритието на Мрежата и/или Услугите;

9.6.2. Прекъсвания или влошаване на качеството на Услугите поради инцидентни или планирани прекъсвания, за които е уведомило ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по подходящ начин и съгласно настоящите Общи условия;

9.6.3. Вреди, причинени от неправилно използване на крайното устройство и/или SIM картата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и такива, причинени от инсталирани устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване на предоставянето на Услугите.

9.7. БЛИЗУ не носи отговорност при неумение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва услугите, както и поради повреда, предизвикана от неправилна експлоатация на всякаква техника и оборудване, ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка с Услугите.

9.8. БЛИЗУ не носи отговорност за неправомерни действия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и на трети лица, за разпространяване на вируси, получаването на неразрешен достъп и др.

9.9. БЛИЗУ не носи отговорност за влошеното качество на услугите или за временното прекъсване на достъпа до Мрежата, дължащо се на извършване на ремонти или поддръжка, както и на повреди в другите мрежи при изградена връзка, преминаваща през няколко електронно съобщителни мрежи, включително и електропреносните мрежи.

9.10. БЛИЗУ не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитно-събирателни агенции и други институции/организации за извършване на кредитна оценка, както и за последните от отказа за предоставяне на услуга.

9.11. Предоставянето на Услугите, тяхното качество и параметри зависят от зоната на покритието, натовареността на Мрежата, вида на крайните устройства и други фактори извън контрола на БЛИЗУ. В тази връзка БЛИЗУ не гарантира скоростта на Услугите.

10. Цени и условия за заплащане на Услугите

10.1. БЛИЗУ предлага услуги съгласно действащата ценова листа.

10.2. 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.

10.3. 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.

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

10.5. БЛИЗУ има право да събира суми за предоставяните от него Услуги въз основа на следните цени/такси:

10.5.1. Такса за първоначално активиране на Услугите, която се заплаща еднократно, съгласно ценовата листа и не се връща при прекратяването на договора. БЛИЗУ може да предвиди и такса за последващо активиране на Услугата, в случай на спирането ѝ по причина, свързана с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

10.5.2. Абонаментна цена по ценовата листа на БЛИЗУ, осигуряваща достъп до избраните Услуги, съответно избрания пакет Услуги, която се плаща от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ регулярно, с определена в договора/Общите условия/специалните условия на Услугите периодичност. БЛИЗУ може да изиска при сключване на договора заплащане на пълния размер на една абонаментна цена.

10.5.3. Такса за първоначално активиране и цена за ползване на допълнителни Услуги. За таксата за първоначално активиране на допълнителни Услуги, се прилагат правата по т. 10.5.1. Цената за ползване на допълнителни Услуги, в случай че такива се предоставят, може да е на абонаментна основа или да се начисли еднократно. При еднократно начисляване на цената, тя се заплаща при заявяване на Услугите. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ заяви ползването на определени допълнителни Услуги и впоследствие се откаже от тях, БЛИЗУ не дължи връщане на заплатената цена за допълнителните Услуги.

10.5.4. Други цени/такси, посочени в ценовата листа на БЛИЗУ, които могат да бъдат, но без да се ограничават до: за деактивиране на Услуги; за временно спиране; за потребление на данни, включително трансфер на данни към специфични направления; за устройство и/или SIM карта; за последващо активиране на Услуги, в случай на спиране по причина, свързана с ПОТРЕБИТЕЛЯ; за разделяне и обединяване на фактури; за допълнителни Услуги; други.

10.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи цената на всички Услуги, ползвани от него. ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща дължимите суми за Услугите, независимо дали са пряко потребявани от него или не.

10.7. БЛИЗУ издава съответните документи за ползването от ПОТРЕБИТЕЛЯ Услуги. Неполучаването на такъв документ не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението да плати дължимите суми в определените срокове.

10.7.1. За формиране на финансовите задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на Услугите на БЛИЗУ се използва единствено записите от системите за отчитане. Тези записи имат предимство пред записите в крайните устройства или SIM картите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

10.8. Всички Услуги се заплащат, в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата ценовата листа на БЛИЗУ.

10.9. Цените на предоставените Услуги се заплащат от ПОТРЕБИТЕЛЯ, както следва:

10.9.1. В брой, на касите на търговските обекти на БЛИЗУ или на търговските представители, с които БЛИЗУ е в договорни отношения за събиране на суми;

10.9.2. По банков път, по сметки, посочени в договора за Услуги или в уеб сайта на БЛИЗУ, като плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на БЛИЗУ с постъпилата пълна сума;

10.9.3. По други начини, определени в договора за Услуги или посочени на интернет страницата на БЛИЗУ.

10.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплаща дължимите суми до 15-то число от възникване на съответното задължение или до 15-то число на текущия месец (който от двата настъпи първи), освен ако в договора е посочен друг срок. В случай на просрочие, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на законната лихва за забава за всеки ден закъснение.

10.11. В случай на надплащане или неправилно начислени суми, БЛИЗУ може да извърши възстановяване на сумите чрез приспадането им от задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, да възстанови отчетен период, за което ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява с приемането на настоящите Общи условия.

10.12. Предплатените абонаментни цени не подлежат на връщане, освен по реда на т. 10.11. от настоящите Общи условия.

10.13. БЛИЗУ има право да използва частично или изцяло гаранционния депозит за събиране на просрочени вземания, включително лихви за забава.

10.14. БЛИЗУ се задължава, при прекратяване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ, да възстанови предоставения от него гаранционен депозит (когато е приложимо) в 45- (четиридесет и пет) дневен срок от прекратяване на договора, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма неизпълнени задължения към БЛИЗУ и е върнал предоставеното му за ползване, по времето на действие на договора, устройство и/или SIM карта.

10.15. Внесенят депозит може да се използва за заплащане на текущи сметки. При прекратяване на договорните отношения БЛИЗУ има право да го използва изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

10.16. В случай, че Услугите включват потребление, БЛИЗУ може да определи граница от натрупана сума от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, която когато бъде надхвърлена:

10.16.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ да внася допълнителен депозит, за да може да ползва Услугите;

10.16.2. БЛИЗУ да има право да ограничи или спре въобще Услугите без предизвестие.

10.17. Такава граница, по т. 10.16, може да се определи в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, едностранно от БЛИЗУ с уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от самия потребител – с нарочно искане за определяне на такава граница.

11. Обработване и защита на личните данни

11.1. С подписване на договора и/или с приемането на настоящите Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява, че БЛИЗУ ще обработва личните му данни съгласно настоящите Общи условия.

11.2. БЛИЗУ може да събира, обработва, използва и съхранява лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и данни за ползването от ПОТРЕБИТЕЛЯ Услуги, предоставяни му от БЛИЗУ.

11.3. БЛИЗУ може да събира, обработва и използва данни за ползването от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ Услуги, предоставяни му от БЛИЗУ, с цел проследяване и откриване на обезпокоителни действия, както и при писмена заявка от страна на засегнат ПОТРЕБИТЕЛ, за откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и грешки, за откриване и предотвратяване на незаконно използване на обществената електронна съобщителна мрежа и съоръжения, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган.

11.4. БЛИЗУ може да използва и обработва лични данни и данни за ползването Услуги за целите за изпълнение на задълженията си по Закона за електронните съобщения (ЗЕС).

11.5. БЛИЗУ съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за последните 6 (шест) месеца.

11.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава съгласието си БЛИЗУ да събира, съхранява, обработва и предоставя на

трети лица – кредитно-събирателни агенции и други институции/организации, по реда на тези Общи условия и съгласно българското законодателство, лични данни, с цел индивидуално определяне на финансовата граница на потребление и/или събиране на вземания и/или извършване на кредитна оценка, при условие че тези трети лица са посли ангажимент за неразгласяване.

12. Жалби, молби и предложения

12.1. БЛИЗУ разглежда постъпилите от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ жалби, молби и предложения.

12.2. В едномесечен срок от датата на получаване на писмена жалба, БЛИЗУ изпраща на ПОТРЕБИТЕЛЯ писмен отговор за резултата от проучването и взетото решение, в случай че същият е предоставил адрес или e-mail за обратна връзка.

12.3. БЛИЗУ поддържа регистър на постъпилите жалби, молби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и копие на отговорите по тях. Регистрите се съхраняват за срок от 6 (шест) месеца.

12.4. Оспорването на дължима от ПОТРЕБИТЕЛ сума не освобождава същия от задължението му да я заплати. Надплатената част от сумата се възстановява на платеща след уважаване на оспорването от компетентен орган или от БЛИЗУ. Оспорване на дължимите по фактура суми се допуска в срок от 3 (три) месеца от датата на издаване на фактурата.

13. Изменения и допълнения в Общите условия

13.1. БЛИЗУ има право да променя Общите условия. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ при изменение на Общите условия и/или договора за Услуги, по инициатива на БЛИЗУ, има право да прекрати договора без санкции в срок до 1 (един) месец от влизането им в сила. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат Услуги, ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

13.2. При изменение на Общите условия и/или договора за Услуги, не по-късно от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, БЛИЗУ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за измененията чрез:

1. писмо, изпратено до адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ като кореспондентска пратка;

или

2. електронно писмо (e-mail), изпратено до посочен от ПОТРЕБИТЕЛЯ адрес на електронна поща;

или

3. кратко текстово съобщение (SMS), изпратено на посочен от ПОТРЕБИТЕЛЯ мобилен номер.

13.2.1. Предизвестие по т. 13.2. съдържа информация за:

1. извършените от БЛИЗУ изменения на Общите условия и/или договора за Услуги;

2. точната дата (ден, месец и година), на която влизат в сила измененията по предходната т.1;

3. правото на ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати договора без санкции в срок до един месец от влизането в сила на измененията по т. 1;

4. реда, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да уведоми БЛИЗУ, че желае да прекрати договора в срока по предходната т. 3.

13.3. Изменените Общи условия влизат в сила в 30 (тридесет) дневен срок от публикуването им на интернет страницата на БЛИЗУ.

13.4. По отношение на предвидените нови Услуги и ПОТРЕБИТЕЛИ, спрямо които няма сключени договори за Услуги с БЛИЗУ, Общите условия влизат в сила от публикуването им в интернет страницата на БЛИЗУ.

13.5. Настоящите Общи условия се отнасят и за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на предплатени Услуги, при предлагане на такива от страна на БЛИЗУ. Условията, при които се предоставят предплатените Услуги и техните параметри, се определят съответно технологични възможности и се оповестяват публично.

13.6. Изменения и допълнения на договорите за Услуги се правят и по взаимно съгласие на страните.

14. Спиране на услуги и прекратяване на индивидуалния договор

14.1. Предоставянето на Услугите и/или договора, могат да бъдат прекратени в следните случаи:

14.1.1. по взаимно съгласие на страните, изразено писмено;

14.1.2. от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ с 1-месечно писмено предизвестие до БЛИЗУ, след заплащане на всички дължими суми и неустойки за предсрочно прекратяване, освен ако в договора не е предвидено друго;

14.1.3. от страна на БЛИЗУ с 1-месечно писмено предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ;

14.1.4. БЛИЗУ има право едностранно да прекрати договора и/или Услугите в следните случаи:

14.1.4.1. при неплащане на абонаментната цена в срока, посочен в настоящите Общи условия;

14.1.4.2. при непредоставяне на обезпечение (гаранционен депозит или банкова гаранция), поискано от БЛИЗУ в съответствие с тези Общи условия;

14.1.4.3. при достигане на определената граница на потребление;

14.1.4.4. при наличие на достатъчно основания - данни, събрани от БЛИЗУ, от които може да бъде направен извод, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ осъществява или допуска осъществяване на трафик, с цел реализиране на печалба;

14.1.4.5. при наличие на основателни съмнения за извършване на незаконни действия за разпространение на вредно съдържание от ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и за ползване на услугата по начин, който застрашава личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни на останалите във връзка с ползваната услуга;

14.1.4.6. в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ свързва и ползва или допуска свързването към Мрежата и използването на съобщителни устройства, които не отговарят на изискванията на тези Общи условия или се използват в противоречие със закон или подзаконов акт, или с цел, която не е договорена между страните (включително за реализиране на печалба за ПОТРЕБИТЕЛЯ или за трето лице).

14.1.4.7. при неизползване на услугата повече от 12 (дванадесет) месеца;

14.1.4.8. при неправомерно ползване на услугата по смисъла на настоящите Общи условия.

14.1.5. от страна на БЛИЗУ при системно неизпълнение на задълженията по договора и настоящите Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и при повторно извършване на нарушения, за които е бил надлежно уведомен. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по договора, допуснато 3 (три) или повече пъти в продължение на 1 (една) година;

14.1.6. незабавно, при настъпване на обстоятелства от непреодолима сила;

14.1.7. незабавно, по силата на акт на компетентен държавен орган;

14.1.8. незабавно, при прекратяване дейността на БЛИЗУ, съгласно ЗЕС;

14.1.9. при смърт на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В този случай заявлението за прекратяване на договора/Услугите може да се подаде от негов наследник, който представи съответен документ, удостоверяващ това му качество и фактът на смъртта на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

14.1.10. от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ с едно месечно писмено предизвестие, при неизпълнение на задължение на БЛИЗУ, посочено в договора или Общите условия. В предизвестие ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да посочи в какво се състои неизпълнението, да подкрепи твърдението с факти и доказателства и да даде подходящ срок за изпълнение. Ако БЛИЗУ не изпълни задължението си в дадения от ПОТРЕБИТЕЛЯ срок, то действието на договора ще се прекрати след изтичане на срока на предизвестие. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право на прекратяване на договора, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ се опитва и/или използва Услугите извън обхвата/покритието на Мрежата/Услугите.

14.1.11. в останалите случаи, изрично посочени в настоящите Общи условия.

14.2. В случай, че срочен договор бъде прекратен на основание т. 14.1.2 или т. 14.1.4 или т. 14.1.5. или т. 14.1.11. по-горе преди изтичане на минималния срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на БЛИЗУ неустойка в размер на оставашите до изтичане на минималния срок на договора абонаментни цени, както и връщане на предоставеното му за ползване устройство и/или SIM карта при прилагане на условията на т. 5.10.

14.3. Във всички случаи на прекратяване/развяляне на договора, в 5 (пет) дневен срок от прекратяването/развялянето на договора, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на БЛИЗУ предоставеното му за ползване устройство и/или SIM карта при прилагане на условията на т. 5.10., като страните подписват констативен протокол, отразяващ състоянието му. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не върне устройството в срок и/или технически изправно и в добър търговски вид, същият дължи заплащане на стойността му, съгласно ценовата листа на БЛИЗУ.

14.4. Договорът за Услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и БЛИЗУ се продължава след изтичане на избрания срок само при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора, той се преобразува в безсрочен при същите условия. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати безсрочния договор с едно месечно писмено предизвестие.

15. Решаване на спорове

15.1. Споровете между страните по договора се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от тях може да отнесе спора за решаване пред компетентния съд.

16. Приложим закон

16.1. При въпроси, неуредени от тези Общите условия се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

17. Определения

17.1. „Злоумишлени действия“ са действия или бездействия, нарушаващи интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (SPAM, JUNK MAIL), преглъщане на каналите (FLOOD), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (HACK), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (CRACK), сканиране на портове (PORT SCAN), изпращане на „троянски коне“ или предизвикване на инсталация на вируси или системи за отдалечен контрол, смущаване нормалната работа на останалите потребители на интернет и асоциираните мрежи, извършване на каквито и да било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство или по законодателството на друга страна.

17.2. „Оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащото законодателство“ означава, че крайното устройство е с оценено съответствие, съгласно Наредбата за съществени изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (обн. ДВ, бр. 79, 2002 г., в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя / вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие „С“ и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръженията документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.

17.3. „Устройство“ е продукт, продукти, съвкупност от продукти, части от продукт, предназначено за пряко свързване към крайна точка на обществена електронно съобщителна мрежа за предаване, обработка или приемане на информация.

17.4. „Техническа възможност“ или „Специфична технологическа възможност“ представлява обективна възможност за предоставяне на Услугите, която възможност зависи от техническото оборудване, зоната на покритието, натовареността на Мрежата, вида на крайните устройства и други фактори извън контрола на БЛИЗУ.

17.5. Услуга с отклонение – това е услуга, която ПОТРЕБИТЕЛЯ се опитва да получи извън покритието на Мрежата или в покритието на Мрежата, но на места, където поради естествени и/или технологични пречки Услугата не може да бъде получавана и/или се получава, но с влошени параметри и/или когато възникват проблеми с услугата поради нарушение на настоящите ОУ и/или поради използване на несъвместими и/или повредени и/или съответстващи устройства.

18. Други

18.1. Актуална информация за цени на предлаганите Услуги, всички приложими тарифи и такси за поддръжка, предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане, може да се получи на посочения в т. 1.1. телефон за контакт.

Настоящите Общи условия влизат в сила на 01.05.2015 г.