

Общи Условия на Евроком ЯКОРУДА ООД за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

1. Предмет и общи условия. Настоящите Общи Условия уреждат взаимоотношенията между „Евроком Якоруда“, ООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 101133620, със седалище и адрес на управление: гр. Благоевград, ул. Босилек № 4, телефон за контакт 0887718518, email: evrokomyakoruda@abv.bg, наричано по- долу ОПЕРАТОР и потребителите на услуги, наричани по- долу ПОТРЕБИТЕЛ, по повод условията и реда за осъществяване на електронни съобщения чрез обществената електронна съобщителна мрежа на Евроком ЯКОРУДА (МРЕЖАТА).

1.1 изм. в сила от 25.05.2018 г Общите условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и на основание чл. 226, ал. 3 от Закона за електронните съобщения са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях. Потребителят писмено декларира приемането им и своето съгласие с тях. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат физически или юридически лица. Тези Общи условия са задължителни за „Евроком ЯКОРУДА“ ООД и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ”

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

1.3 приемането на Общите условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях, чрез подписването на индивидуален договор

1.4 с приемане на Общите условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните, които предоставя или е предоставил, са предоставени доброволно, са лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и могат да бъдат ползвани за целите предвидени в настоящите Общи условия, в договора и/или допълнително споразумение към него.

1.5 изм. в сила от 25.05.2018 г Личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се обработват съобразно действащото национално и европейско законодателство. Подробна информация за вида данни, начина на обработването им, срока за съхранението им, правата на потребителите и друга информация се съдържа в „Политиката за поверителност на личните данни на „Евроком Якоруда“, ООД, която е неразделна част от настоящите Общи условия и е достъпна на интернет страницата на дружеството – www.eurocomyakoruda.net, раздел „Общи условия“ и е налична в търговските обекти на „Евроком Якоруда“, ООД,

1.6 ОПЕРАТОРА може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ, по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторни органи на Република България.

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

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

1.9 ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заверен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

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

2.1 разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизия (ЗРТ), като основен пакет програми, предоставяни в некодирани или кодирани вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством коаксиален кабел и крайно устройство .Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление.

2.2 достъп до Интернет чрез ONU, достъп до Интернет чрез "FTTx" в частност и EPON чрез LAN технология и/или по безжичен път по Wi-Fi стандарт. Скоростта на услугата достъп до Интернет не е гарантирана. „Услугата достъп до интернет" („УДИ“) , самостоятелно или в пакет се състои в осигуряване на неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика в

международната част от мрежата и негарантирана скорост на трафика в българската част от мрежата. Достижимите скорости при FTТх технология са: рекламирана до 100 Mbps: download max 100 Mbps/min 20 Mbps , upload max 100 Mbps/min 20 Mbps , обичайно налична 85 Mbps ; upload 85 Mbps рекламирана до 50 Mbps: download max 50 Mbps/min 10Mbps ; upload max 50 Mbps/min 10Mbps, обичайно налична 43 Mbps ;

3. Описание на допълнителната услуга SEE TV - услугата не се предлага от ЕВРОКОМ- ЯКОРУДА

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

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

4.2. ОПЕРАТОРА осъществява Стандартна инсталация и/или активира услугите, в срок уточнен в договора/ допълнителното споразумение.. Задължението на ОПЕРАТОРА отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението /адреса и/или не е осигурил достъп и/или не е съгласувал с етажната собственост извършването на инсталационна дейност в общите части.

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

4.4. услуги по т. 2, които са включени при първоначална Стандартна инсталация за един адрес на ПОТРЕБИТЕЛ, са както следва:

4.5. услугата по т.2.1. се предоставя на до 3 телевизионни приемника и при автоматична настройка на телевизионните програми/канални. Ръчна настройка/подредба на телевизионните програми/канални не се осъществява от ОПЕРАТОРА, освен срещу заплащане. За всеки допълнителен приемник се заплаща допълнително съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА. Когато общият брой на телевизионните приемници надвиши 5 (пет), тогава ПОТРЕБИТЕЛЯТ сключва втори договор за услуга по т.2.1.

4.6. При първоначална Стандартна инсталация за услугата по т.2.2. , ПОТРЕБИТЕЛЯ има право да използва Услугите само на един персонален/преносим компютър чрез крайни устройства към МРЕЖАТА, или на един безжичен рутер , ако в индивидуалния Договор за услуги не е уговорено друго

4.7. услугата по т.3. може да се ползва на до 4 устройства. Потребителят може да променя регистрираните от него крайни устройства в рамките на максимално допустимия брой, по своя преценка.

4.8. ОПЕРАТОРА може да подмени кабелната мрежа, собственост на ПОТРЕБИТЕЛЯ при следните условия:

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

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

5. Крайни устройства. Ако ОПЕРАТОРА предлага за продажба крайни устройства, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ги закупят от ОПЕРАТОРА по цени, определени в ценовата листа на ОПЕРАТОРА, като за всяко продадено устройство ОПЕРАТОРА гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както

следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия.

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

5.2 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват оборудване, включително и крайни устройства закупени от други фирми или физически лица и с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите и одобрени от „Евроком ЯКОРУДА“. „Евроком ЯКОРУДА“ не носи отговорност за вреди причинени от инсталирани Крайни устройства или Оборудване от Потребител, които не са предоставени или одобрени от „Евроком ЯКОРУДА“. Извършването на първоначално свързване към Мрежата, осигуряването на достъп за ползване на Услугата се удостоверява с протокол, подписан от представител на Техническия екип и Потребителя (или негов представител) „Евроком ЯКОРУДА“ си запазва правото да откаже настройка на некачествени и неизправни устройствена предоставени от потребителя, както и да преустановява предоставянето на услуга при наличие на неизправно клиентско устройство .

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

5.4 всяко отдадено под наем, предоставено за безвъзмездно ползване оборудване, включително и крайни устройства, остава собственост на ОПЕРАТОРА.

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

6.1 срочните договори се сключват за определен срок / 9 месеца, 12 месеца, 24 месеца/.

6.2 безсрочните договор се сключват за неопределен срок.

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

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

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

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

7.1 при взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;

7.2 едностранно от ОПЕРАТОРА с 30 (тридесет) дневно предизвестие, отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното оборудване в работещ вид в 30 дневен срок от изтичане на предизвестията по т.7.1. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.

7.3 едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, като върне предоставеното за ползване оборудване. Връщането на оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемо- предавателен протокол.

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

7.5 страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори само с двустранни

писмени споразумения.

7.6.в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да премести ползването на услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на ОПЕРАТОРА . Ако адресът на преместване е извън мрежата на ОПЕРАТОРА, договорът се прекратява, при установените в него и допълнителните споразумения към него условия и срокове,като ПОТРЕБИТЕЛЯ заплаща на ОПЕРАТОРА неустойка в размер на 3 месечни такси. В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на Услугата/гите, поради промяна на адреса си, Потребителят не се освобождава от задълженията си по тези Общи условия и Договора за услуги, свързани с прекратяване на ползването.

8.Изменение и прекратяване на безсрочен договор за услуги.

Безсрочен договор може да бъде прекратен:

8.1 едностранно от ОПЕРАТОРА или ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено до другата страна. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване оборудване в работещ вид в 30 дневен срок от изтичане на предизвестieto по предходното изречение. В случай, че оборудването не е върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценова листа.

8.2 незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при изпълнение на акт на компетентен орган; при заличаване на ОПЕРАТОРА от публичния регистър по чл.33 от ЗЕС. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване оборудване в работещ вид в 30 дневен срок от прекратяване на договора. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.

8.3 изменения и допълнения на безсрочен договор могат да бъдат извършвани с двустранни писмени споразумения.

9. Цени и такси. ОПЕРАТОРА събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми и такси за предоставяните услуги, както следва:

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

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

10. Ценова листа. ОПЕРАТОРА предлага услуги съгласно действащата ценова листа.

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

10.2 ОПЕРАТОРА 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.

10.3 ОПЕРАТОРА има право да предоставя услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, които оповестява предварително.

11.Заплащане на предоставените услуги. Цените за предоставяните услуги се заплащат на касите на ОПЕРАТОРА,или по банков път .

При плащане, се погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

11.1. не получаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т.16.1. от настоящите Общи условия.

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

11.3. надвзети суми за предоставяни услуги се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва, след неговото изрично писмено искане за това.

12.Защита на личните данни.

12.1 изм. в сила от 25.05.2018 г .„Предоставянето на лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на трето лице

се извършва съобразно националното и европейското законодателство и съгласно „Политиката за защита на личните данни на Евроком Якоруда

13. ОПЕРАТОРА има право:

13.1 да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронните съобщителни услуги;

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

13.3 да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на предоставянето от ОПЕРАТОРА оборудване, включително и крайните устройства

13.4 да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ по договор, по който има забава на плащането, незабавно след изтичане на срока за плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цените по т. 9 в пълен размер. След като ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати изцяло забавените задължения, ОПЕРАТОРА възстановява предоставянето на услугите.

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

13.6 в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не заплати дължимите по договора, допълнителното споразумение и/или ценовата листа сума за предходния месец в срок до края на текущия месец, ОПЕРАТОРА има право да прекрати договора без предизвестие и без уведомление;

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

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

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

13.10 при необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, заплахата и/или инциденти, ОПЕРАТОРА има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без да носи отговорност спрямо тях;

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

13.12 ОПЕРАТОРА не носи отговорност за качеството на УСЛУГАТА, когато: причината не е в МРЕЖАТА; при непреодолима сила; при въздействие върху МРЕЖАТА от трети лица и/или от ПОТРЕБИТЕЛЯ; при липса на умения от страна на Потребителя да използва Услугата;

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

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

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

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

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

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

собственост на ОПЕРАТОРА.

13.19. ОПЕРАТОРА не носи отговорност за Начина по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва мрежата и за всички последствия от това, като например: - неспособност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да установи връзка с мрежата, освен ако това не се дължи на виновни действия на Евроком ЯКОРУДА

13.20. Евроком ЯКОРУДА не извършва техническа дискриминация, която се изразява в: блокиране, забавяне, ограничаване, намеса в, нарушаване или дискриминиране на достъпа до конкретно съдържание, едно или повече приложения (или категории такива); не ограничава до определен набор от приложения или крайни точки на Интернет

13.21. Мерки за управлението на трафика относно услугата достъп до интернет, могат да се прилагат от ОПЕРАТОРА в следните случаи, а именно:

а) изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; б) с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; в) за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата, за да се смекчи въздействието от претоварване на мрежата, и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта. Основателни/разумни мерки за управление на трафика, са и тези за превенция и възстановяване на мрежата при кибер/хакерски атаки, или злоумишлен трафик към определен краен потребител на определени портове и протоколи от трети страни, свързани към мрежата (други клиенти) или извън мрежата на доставчика;

14. ОПЕРАТОРА е длъжен:

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

14.2 да осигурява надеждна работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието , 7 дни в седмицата, освен при настъпване на предвидените т. 13.15 случаи;

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

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

14.5 в сила от 25.05.2018 г. да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛЯ в продължение на 6 (шест) месеца;

14.6 в сила от 25.05.2018 г. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРА я предоставя при активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРА я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи

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

14.8 да отстранява повреди, извън тези по т.14.7., при нормални условия на работа в срок до 72 (седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или НА КАСАТА на ОПЕРАТОРА уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА;

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

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

14.11 да предоставя на оповестен телефон и на интернет страницата (www.eurocomyakoruda.net) на ОПЕРАТОРА информация за условията и реда за ползване на предоставяните услуги, техните цени, тарифи и такси за поддръжка, възможните начини на плащане и разликите в разходите, произтичащите от различните начини на плащане;

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

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

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

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

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

14.17 ОПЕРАТОРА се задължава предварително и по подходящ начин (чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронна поща на посочен от абоната електронен адрес за контакт и др.) да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на неговите неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други). Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

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

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

14.20. за повреди в МРЕЖАТА, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните за това, и в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от ОПЕРАТОРА, след подаване на искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на адресите и/или телефоните, определени от ОПЕРАТОРА за това. Не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на външни причини.

14.21 ОПЕРАТОРА уведомява крайните потребители не по късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

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

15. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

15.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА, освен когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ има неуредени изискуеми задължения по

друг договор с ОПЕРАТОРА или не предостави изискуемите документи за сключване на договор;
15.2 да уведомяват ОПЕРАТОРА за проблеми, свързани с ползване 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);

15.3 да искат информация по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

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

15.5 в сила от 25.05.2018г ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска изтриване на данни, след изтичане на договора ако Личните данни повече не са необходими за целите, за които са били събрани или обработвани

16. ПОТРЕБИТЕЛЯ е длъжен:

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

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

16.3 в случай на подадени жалби и уведомления за прекъсване на услугата, сумите се заплащат след извършване на проверка от ОПЕРАТОРА и установяване на действителното потребление.

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

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

16.5.1. Потребителят е длъжен да осигури: а) функциониращо компютърно и комуникационно оборудване, както и наличието на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на УДИ

16.6. да не извършва промени в МРЕЖАТА на ОПЕРАТОРА;

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

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

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

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

16.11 да уведомява в срок до 7 (седем) дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ по тези Общи условия;

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

16.13 да заплаща разходите по отстраняване на виновно причинени от ПОТРЕБИТЕЛЯ повреди в прилежащата им част на мрежата и предоставените им от ОПЕРАТОРА оборудване;

16.14 ПОТРЕБИТЕЛЯ се задължава да не извършва действия или бездействия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите или създаващи опасност за здравето, живота и/или имуществото на трети лица, включително и за ОПЕРАТОРА, както и да не извършва действия

или бездействия, обезпокояващи други ПОТРЕБИТЕЛИ, да не изпраща или допуска изпращането на непоискани електронни писма (т.нар. спам) и друго вредно съдържание, да не осъществява обезпокояващи и/или злоумишлени повиквания, както и да не допуска трети лица да извършват подобни действия;

16.14а. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не осъществява към ОПЕРАТОРА подавайки невярна информация за повреди, аварии и други и да иска посещение от техник на ОПЕРАТОРА.

16.15 ПОТРЕБИТЕЛЯ се задължава да не променя конфигурацията на оборудването, включително и на крайните устройства, инсталирано от специалисти на ОПЕРАТОРА, както и да не ползва или да се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани;

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

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

16.18 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява на трети лица собствените параметри за използване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставя на трети лица предоставеното им оборудване;

16.19 ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва разпространение на други сигнали по мрежата;

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

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

16.22 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, 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;

16.23 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА 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;

16.24 При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора и прекратяване /разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща неустойка съгласно срочността на сключения договор:

16.24.а) в случай, че до края на срока на договора остават 3 месеца или по-малко, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща всички дължими такси до края на изтичане на договора

16.24.б) в случай, че до края на срока на договора остават от 3 до 6 месеца, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща неустойка в размер на три месечни абонамента

16.24.в) в случай, че до края на срока на договора остават повече от 6 месеца, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща неустойка в размер на три месечни абонамента, както и дължи възстановяване на частта от стойността на отстъпките от абонаментните такси от началото на договора до момента на прекратяването му

16.24.г) във всички случаи, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи възстановяване на частта от стойността на устройствата предоставени за ползване на пазарни цени съгласно ценова листа

16.25. При смърт на титуляра по договора наследниците му са длъжни в едномесечен срок да уведомят оператора за това като представят необходимите документи. Едновременно с това те заявяват дали желаят прекратяването на договора или искат встъпване в правата и задълженията на наследодателя си. При искане за прекратяване на договора в горния срок същият се прекратява преди изтичане на срока му без неустойки и обезщетения независимо какво е предвидено в самия договор. Наследниците дължат заплащане на дължимите суми до датата на оформяне на прекратяването на договора.

Ако наследниците на починалия титуляр не изпълнят задължението си за уведомяване на оператора в горния срок и продължат да ползват услугата, която заплащат, договърът се счита за продължен между оператора и тях и прекратяването му след едномесечния срок става по общия ред за прекратяване на договорите

16.26. Потребителят е длъжен да не използва УДИ за неразрешени от Доставчика и действащото законодателство дейности и цели, включително, но не само: да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи компютърни вируси, програми за отдалечен достъп („троянски коне“), нежелана поща (“spam”) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи;

17. Решаване на спорове

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

17.2 по въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство;

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

18.1 непреодолима сила: непредвидимо или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключване на договора, включително, но не само- природни бедствия, пожари, наводнения и др.

18.2 външни причини- това са причини, независещи от ОПЕРАТОРА, включващи, но не само: откраднати кабели, злонамерени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранване в района и т.н

18.3 крайни устройства: продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на МРЕЖАТА- цифров приемник (STB), , жичен/безжичен рутер и CA модул ,SET TOP BOX

18.4 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;

18.5 обезпокоителни повиквания са повиквания (съобщения), съдържащи заплахата за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда;

18.6 в договора страните се идентифицират, както следва:

18.6.1 ЕВРОКОМ ЯКОРУДА ООД е наименования (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция (когато е приложимо), ЕИК и други данни;

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

18.7.1 Активация- автоматично или с участието на човек пускане/стартиране на услуги/и;

18.7.2 Инсталация- физическо изграждане на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ на точки за свързване на крайни устройства към МРЕЖАТА, тяхното свързване и активация на услуга/и

18.7.3 Стандартна инсталация- представлява инсталация по смисъла на т. 18.7.2 и при условията на т. 4.4, като при:

- жилищни сгради/кооперации- в рамките на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ се изгражда кабелно трасе с обща дължина до 30 (тридесет) метра кабел (коаксиален);
- къщи- в рамките на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ се изгражда кабелно трасе с обща дължина до 40 (четиридесет) метра кабел (коаксиален);
- при отдалеченост на сградата/кооперацията/къщата/адресът на ПОТРЕБИТЕЛЯ на повече от 40 метра от МРЕЖАТА, се монтира усилвател за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ или се изготвя индивидуален проект за присъединяване – за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при условия уговорени между него и ОПЕРАТОРА;

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

19. 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;

19.1 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;

19.2 в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес;

19.3 за плащане по банков път ПОТРЕБИТЕЛЯТ задължително попълва в графата „Основание за плащане“ следната информация: а) Клиентското име на ПОТРЕБИТЕЛЯ от договора му с ОПЕРАТОРА. ; б) номера на фактурата по която се извършва плащането;

20. в сила от 25.05.2018 г. „**Регламент/а**“: е **Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27** април 2016 година, относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО. Всички препратки към Регламента следва да бъдат разглеждани и като препратки към всички приложими норми от законодателството на Република България или на друга държава членка, които транспонират или са приети на основание на Регламента в българско национално право или съответно в националното право на друга държава членка.

20.1. „Лични данни“: са лични данни по смисъла на чл. 4 (1) от Регламента, които Операторът обработва от името на Търговеца във връзка с изпълнението на Договора

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

22.1 телевизионните приемници трябва да притежават:

22.1.1. антениен вход за включване на коаксиален кабел и изправен телевизионен тунер за получаване на Аналогов сигнал;

22.1.2. телевизионният приемник трябва да има поне един от по- долу изброените Аудио/Видео портове за използване на външен цифров приемник предоставен от оператора;

22.1.2.1 Гнездо „Euro scart“- за SD приемници;

22.1.2.2, „Вход за компонентно видео“- за SD приемници

22.1.2.3 “HDMI“-Интерфейс за медия за висока разделителна способност- за получаване на HDTV услугата чрез допълнителен приемник;

22.1.2.4 за получаване на HD образ телевизионният приемник трябва:

- да отговаря на стандарт- БДС EN 60728;

- да поддържа следните разделителни способности- 1280 по 720 пиксела, 1980 по 1020 пиксела (при пропорция на екрана 16:9) или фабрично да има обозначение върху приемника “HD ready” или “Full HD”

18.1.3 Освен споменатите в т. 22.1.1 или 22.1.2 изисквания, телевизионен приемник с вграден цифров тунер трябва да отговаря и на следните такива;

18.1.3.1 трябва да има слот за карта Common Interface CI;

18.1.3.2 трябва да поддържа споменатите по- горе разделителни способности за приемане на HD сигнал

18.1.3.3 трябва да притежава вграден DVB-C цифров тунер за получаване на цифров сигнал от кабелния оператор;

18.2 Стационарни, мобилни компютри и други устройства използващи интернет връзка, предоставяна

от ОПЕРАТОРА, трябва да:

18.2.1 имат монтирана изправна LAN карта IEEE- 802.3** . Скорост: 10/100/1000Mbps. Портове: RJ45;

18.2.2 разполагат с изправна Wi-Fi IEEE- 802.11**карта за безжична връзка с устройствата за интернет (Безжичен модем или Рутер)

18.3 всички споменати в т.18 устройства трябва да бъдат включени в изправна електрическа мрежа в дома на абоната, като електрическата мрежа следва да отговаря на БДС и правилата за безопасност. Включването на устройствата в електрическата мрежа и поддържането на същата не са задължения на ОПЕРАТОРА.

19. Специални права и отстъпки за хора в увреждания

19.1 ОПЕРАТОРЪТ може да предоставя услуги на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ- инвалиди и лица със специални социални нужди- с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия

19.2 Плановете могат да се ползват след предоставяне на съответния документ за ТЕЛК

19.3 Лицата с трайни увреждания от 70% и над 70% могат да ползват преференциални условия упоменати в ценовата листа на ОПЕРАТОРА

19.4 Лицата с увреждания могат да ползват един план за инвалиди

19.5 Планове за хора с увреждания могат да се ползват от абонати от всички населени места, където ОПЕРАТОРА поддържа и предлага услуги

19.6 Плановете важат за периода на действие на решението на ТЕЛК

Настоящите Общи условия са променени по повод Решение на Комисия за защита на потребителите, отразено в Протокол № 4 от 29.01.2015г. и от 25.05.2018 г на основание член 28 от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защита на лични данни

20.Отговорност:

20.1.Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология , вида на ползваното крайно устройство, натовареността на мрежата, едновременно използване на услугата от няколко крайни устройства, ползване на услугата в пакет с други услуги, оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на тези други услуги, различни от достъпа до интернет, други фактори, влияещи на скоростта

20.2. Евроком Якоруда има право свободно да предлага услуги, различни от услугата „достъп до интернет”, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено качество на съдържанието, приложенията или услугите. Към настоящия момент подобни електронни-съобщителни услуги, предлагани от Евроком Якоруда на крайни потребители, са преносът и разпространението на телевизионни програми /мултискрийн приложение SEE TV/ чрез декодиращо крайно устройство инсталирани към телевизионния приемник или друго крайно устройство на потребителите, позволяващи им достъп до програмите и тяхното съдържание. Така изброените услуги могат да окажат влияние върху скоростите на услугата – достъп до интернет, когато последната се ползва в пакет с някоя от същите тези услуги.

20.1.ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 20 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и молби . Адресираните до Евроком предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от Евроком Якоруда не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.При спазване на действащите правила за защита на лични данни Евроком Якоруда поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

При всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата и показателите, договорени с Евроком Якоруда, установено чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, може да се приеме, че е налице несъответствие на показателите и Евроком Якоруда може да възстанови на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата достъп до интернет и на периода, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

20.2. Последствията за потребителите на услугата достъп до интернет в случай на ограничаване на обема, скоростта или друг параметър за качество на услугата достъп до интернет може да има следното отражение върху услугата достъп до интернет, респ. върху ползваното съдържание, приложения или услуги:

1. Пълно блокиране на достъпа до определено съдържание, приложения или услуги;
2. Временно ограничаване в скоростта, обема и други параметри за качество, вкл. относно достъпа до определено съдържание, приложения или услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението/направленията (в случай на DDoS), обект на Кибератака. Мерките се прилагат до момента, в който се неутрализира Кибератаката.
3. Временно ограничаване в скоростта, обема и други параметри за качество, включително достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, които са намират в направлението, обект на временно претоварване, свързано с непредвидими и неизбежни случаи, предизвикани от технически неизправности.

21. Определения

По смисъла на тези Общи условия:

„Външни причини“ са: а) извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н., по смисъла на ТЗ; б) причини независещи от „Евроком Якоруда“ – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.;

„Крайно устройство“ е устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената електронна съобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация

„УДИ“ е съкратено наименование на услугата достъп до интернет.

„Редовно повтарящо се отклонение“ е повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период.

“Временно отклонение” е период от време до 3 последователни дни в рамките на един отчетен период

22. ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

В изпълнение на изискванията на РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2015/2120 на ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ и на СЪВЕТА от 25 ноември 2015г. за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет, „ЕВРОКОМ Якоруда“ ООД определя следното:

22.1. Скорости за достъп до интернет . Минимални, максимални, рекламирани и обичайно налични скорости на сваляне/качване (download/upload) на информация от/в интернет през фиксирани мрежи.

Насоките на органа на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (ОЕРЕС) ще определят начина на измерване на скоростите на достъп до интернет за всички договори сключени след 29.11.2015г.

„ЕВРОКОМ Якоруда“ ООД ще поддържа информация за качество на услугата „Достъп до интернет“, съгласно Общи изисквания при осъществяване на електронни съобщения, издадени от КРС

и ще я публикува на своята интернет страница www.eurocomyakoruda.net

При изчислението на конкретен показател, относим към параметри за качество на услугите, може да се използва цялата налична информация за всички опити за предаване на данни на нашите абонати, агрегирани на месечна база за период от една година. Например: данните относими към реалния трафик се използват за определяне на коефициент на неуспешните опити за предаване на данни, като в този случай приложение намира възприетата дефиниция от стандарт ETSI EG 202 057-4, според която под „процент на неуспешни опити за предаване на данни“, трябва да се разбира процентът на неуспешните опити за предаване на данни спрямо общия брой на опитите за предаване на данни в предварително уточнения времеви период.

В изпълнение на стандарт ETSI EG 202 057-4, следните статистически данни са налични и са съставени отделно за сваляне (download) и качване (upload) на информация:

- а) **95%** максимална постигната скорост на пренос на данните в kbit/s.
- б) **5%** минимална постигната скорост на пренос на данните в kbit/s.
- в) Обичайно налична скорост - 90% от рекламираните скорости.

За услугата „Достъп до интернет“, предоставяна чрез фиксираната мрежа се извършват измервания на място от съответните инженери, които използват преносим компютър. Генерира се връзка с потребителски интерфейс на последно устройство за достъп в мрежата. Предаването на данни се тества през съответния тип мрежа, на различни тарифни планове, като последователно се извършват ping, FTP DL/UL и HTTP тестове, като:

4. ping валидира IP адресите и на негова база се получават два основни показателя - средни стойности на закъснение в мили секунди и стандартно отклонение на закъснението;

5. въз основа на FTP DL/UL и HTTP получаваме информация за максимална/минимална скорост на пренос на данните в kbit/s, средната стойност и стандартно отклонение от скоростта на предаване на данните според съответния тарифен план;

Информация за тези показатели е налична на интернет страницата на „ЕВРОКОМ ЯКОРУДА“ ООД

22.2. Влияние на управлението на трафика върху качеството на услугите и защитата на личните данни и личната неприкосновеност.

Съществуват определени събития в мрежата, които не представляват отказ или неизправност в технически план, но разгледани във взаимната им зависимост са достоверен признак за неработоспособност, например атаки или възникнали проблеми с динамиката на маршрутизацията. Навременното откриване и отстраняване на тези събития от квалифицирания персонал на дружеството осигурява поддържането и гарантирането на качеството на предоставяните електронни съобщителни услуги свързани с достъпа до интернет. Във всички случаи „ЕВРОКОМ ЯКОРУДА“ ООД гарантира защитата на личните данни и личната неприкосновеност на своите абонати.

22.3. Практически последствия за потребителите в случаи на ограниченията в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до съдържание, приложения и услуги.

„ЕВРОКОМ ЯКОРУДА“ ООД изпълнява стриктно законодателните актове на Европейския Съюз и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания „ЕВРОКОМ ЯКОРУДА“ ООД спира достъпа до съдържание, при условие, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.

„ЕВРОКОМ ЯКОРУДА“ ООД не дава предимства по отношение на скорост или други качествени параметри на достъп до различно съдържание. Дори и в аварийен режим, като следствие на настъпили повреди или временно ограничение на капацитета на мрежата, предприетите мерки за запазването на максимално голям брой работещи услуги за нашите абонати, по никакъв начин не приоритизират отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги.

Последствията за абонатите в такива случаи на ограничаване на трафика могат бъдат някои от следните:

Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги.

Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението / направлението, обект на Кибер атаката. Мерките се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана Кибер атаката.

Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, които се намират в направлението, обект на временно претоварване, свързано с непредвидими и неизбежни случаи предизвикани от технически неизправности.

22.4. Защити за потребителите в случай на отклонения от качеството на услугите и скорости за достъп.

„ЕВРОКОМ ЯКОРУДА“ ООД има задължение:

1. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, по електронен начин, аудио-визуално или по друг подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактики, ремонти или поради развитие на МРЕЖАТА, както и за сроковете на

прекъсването или влошеното качество на услугата най-малко 24 часа преди настъпване на събитието;

2. да оповести адрес и телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър относно заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;
3. Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология; вида на ползваното крайно устройство; натовареността на мрежата; едновременно ползване на услугата от няколко крайни устройства; ползване на услугата в пакет с други услуги, оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качество на тези други услуги, различни от достъпа до интернет; други фактори влияещи на скоростта;
4. Всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се разминаване между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата, когато съответните факти са установени чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от Комисията за регулиране на съобщенията, се счита за несъответствие на показателите за целите на задействане на средствата за правна защита, с които разполага потребителят съгласно националното право.

За повреди в МРЕЖАТА, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните за това, и в резултат на които абонатът не е могъл да ползва услугите, абонатът заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от „ЕВРОКОМ ЯКОРУДА“ ООД, след подаване на искане за това от страна на абоната на адресите и/или телефоните, определени за това. Не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на външни причини. Външни причини - това са причини, независещи от „ЕВРОКОМ ЯКОРУДА“ ООД, включващи, но не само: откраднати кабели, злонамерени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и т.н. Всеки един абонат на услугата „Достъп до интернет“, при условие, че е изправна страна по сключения с ЕВРОКОМ ЯКОРУДА“ ООД индивидуален договор за абонамент, може да упражни правото си от съответно приложимите Общи условия към договора, като го развали едностранно посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителното и гарантираното качество на услугата „Достъп до интернет“, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на ЕВРОКОМ ЯКОРУДА“ ООД. Във всички случаи несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията гр. София /КРС/.