

**"ВИДЕОСАТ ЕЛЕНА 21 ВЕК" ООД - гр. Елена  
ул. "Стоян Михайловски" №2, тел.: 06151/6558**

**ОБЩИ УСЛОВИЯ  
ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С АБОНАТИТЕ НА ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ**

Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между „ВИДЕОСАТ ЕЛЕНА 21 ВЕК ”ООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 104544954, представлявано от Стоян Савов Шопов – Управител, със седалище и адрес на управление в град Елена, ул. "Стоян Михайловски" №2, телефон за контакти 06151/6558, email: videosat\_elena@mail.bg, интернет страница <http://elena.vdsbg.com/>, наричано по-долу **ПРЕДПРИЯТИЕТО** и неговите ползватели на електронни съобщителни услуги, наричани по-долу **АБОНАТИ**, във връзка с условията и реда за осъществяване на електронни съобщения чрез обществената електронна съобщителна мрежа на Предприятието, наричана по-долу **МРЕЖАТА**.

Настоящите Общи условия са изготвени на основание Глава.14, Чл.226 от Закона за електронните съобщения. Във връзка с Чл.66 на същия закон, регламентиращ осъществяването на електронни съобщения при спазване на общи изисквания, Предприятието е уведомило Комисията за регулиране на съобщенията за намеренията си да осъществява обществени електронни съобщения с уведомления от 05.09.2001г., 10.07.2003г., 11.03.2004г. и 28.06.2010г.

**Раздел I  
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 С тези Общи условия на индивидуалните договори между Предприятието и неговите Абонати, се определят видовете електронни съобщителни услуги, наричани по-долу **УСЛУГИ**, тяхното качество, условията, реда и сроковете за предоставянето им на територията на гр. Елена Елена, с. Стара река, с. Константин и с. Майско.

1.2 Общите условия са задължителни за Предприятието и Абонатите.

1.3 Задължително условие за свързване на Абоната към Мрежата и предоставяне на желаните от него Услуги е сключването на индивидуален договор между Предприятието и Абоната, като Договорът между тях се счита за сключен от датата на подписването му и влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, освен ако абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

1.4 Цените на предоставяните Услуги от Предприятието се определят и изменят по реда на Закона за електронните съобщения, като за целта Предприятието изготвя ценови тарифи за предоставяните от него Услуги.

1.5 Предприятието публикува ценовите тарифи за предоставяните от него Услуги в своята интернет страница и в своите офиси.

**Раздел II  
ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИЕТО  
Предприятието има следните ПРАВА:**

2.1 Предприятието има право да предоставя чрез Мрежата следните Услуги:

2.1.1 Разпространение (приемане) на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията като основен пакет програми, разпространявани в некодирани или кодирани вид и приемани от Абонатите посредством крайни устройства. Програмите могат да се разпространяват в аналогов вид съгласно телевизионните стандарти D, K и системите за цветна телевизия PAL и SECAM и/или в цифров вид по стандарта DVB-C;

2.1.2 Защитени услуги – услуги предоставени на основата на условен достъп до пакети цифрови радио- и телевизионни програми срещу допълнително заплащане;

2.1.3 Услуги за пренос на данни - извършване на електронни съобщения чрез обществена електронна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на електронни услуги чрез нея;

2.1.4 Достъп до Интернет, като скоростта на услугата не е гарантирана;

2.1.5 Допълнителни услуги, като пренос на сигнали, видео по поръчка (VOD), плати за да гледаш (PPV), телевизионен справочник и др. свързани с осъществяване на електронно-съобщителни дейности;

2.1.6 Комбинирани електронни услуги предоставени в различни ценови пакети или тарифи;

2.1.7 Други електронни дейности на свободен режим.

2.2 Предприятието има право в предварително уточнено с Абонатите време, на достъп до имотите им с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията на Мрежата.

2.3 Предприятието има право да прекъсва временно предоставянето на Услугите на Абонатите при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на Мрежата.

2.4 Предприятието има право да разпространява телевизионни програми и/или предавания, които са от естество да увредят физическото, умственото или моралното развитие на малолетните и непълнолетните единствено, когато същите са в кодиран вид и/или се излъчват между 23:00 и 6:00 ч. и са ясно обозначени чрез предхождащ ги аудио и/или аудио-визуален знак или се идентифицират с визуален знак през цялото време.

2.5 Предприятието има право при предоставяне или отдаване под наем на крайно електронно съобщително устройство на Абоната да изиска от него да издаде "Запис на заповед" в полза на Предприятието или да внесе депозит. При връщане на устройството Предприятието връща на Абоната издадената от него "Запис на заповед" или внесения депозит.

#### **ЗАДЪЛЖЕНИЯ на Предприятието:**

2.6 Предприятието е длъжно да предоставя Услугите на всички Абонати при условията на равнопоставеност. По отношение на определени категории Абонати (инвалиди, лица със специални социални нужди), Предприятието може да предоставя Услуги по предварително оповестени преференциални условия.

2.7 Предприятието е длъжно да спазва минимален тримесечен срок, в който запазва разположението на програмите по честотно разпределените канали в Мрежата.

2.8 Предприятието е длъжно да спазва срока за включване на Абонатите към Мрежата, който е три работни дни от датата на сключване на индивидуалния договор.

2.9 Предприятието е длъжно да осигурява непрекъсната, качествена и надеждна работа на Мрежата – 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

2.10 Предприятието е длъжно да приема на оповестен телефон и адрес уведомления за настъпили повреди в Мрежата или влошено качество на предоставяните чрез нея Услуги.

2.11 Предприятието е длъжно и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на Мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините. При наличие на лоши метеорологични условия или природни бедствия (наводнения, гръмотевични бури, земетресения, пожари, токови удари и други) е възможно временно влошаване на качеството или прекъсване на някои от предоставяните Услуги.

2.12 Повреди в Мрежата, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват в срок от 48 часа.

2.13 Предприятието е длъжно редовно, своевременно, писмено или аудио-визуално да уведомява Абонатите за намерението си да извършва профилактични прегледи на Мрежата, ремонти, изменения в разположението на програмите по честотно разпределените канали, както и срока на профилактичните прегледи и ремонти.

2.14 Предприятието е длъжно да уведомява Абонатите относно ограничения и изисквания, свързани с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии.

2.15 Предприятието е длъжно да изгражда, поддържа и развива Мрежата и да осъществява електронни съобщения в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност така, че да са гарантирани:

- Безопасността на Абонатите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
- Качеството на Услугите.

2.16 Във връзка с изпълнение на задължението по т. 2.15 Предприятието е длъжно:

- Да използва само електронни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- Да използва електронните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
- Да използва технически изправни електронни устройства;
- Да не изменя техническите характеристики на използваните електронни устройства.

2.17 Предприятието е длъжно да води регистър на постъпилите от Абонатите жалби и предложения.

2.18 Предприятието е длъжно да се произнесе по постъпилите жалби и предложения в едномесечен срок, считано от датата на получаването им.

2.19 Предприятието е длъжно да уведомява Абонатите не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

#### **ОТГОВОРНОСТ на Предприятието:**

2.20 При виновно неизпълнение на задълженията си, Предприятието отговаря пред Абонатите както следва:

2.20.1 При забава за включване, която не е по вина на Абоната - Предприятието дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 10% от платената месечна такса. Неустойката се изплаща в срок до един месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на абонаментната такса за следващия месец.

2.20.2 При неотстранени повреди в Мрежата в резултат на което Абонатът не е могъл да ползва услугата повече от 7 дни през един календарен месец - Абонатът заплаща част от дължимата месечна такса, пропорционална на периода през който е ползвал Услугата. Не е необходимо посочените дни да са последователни.

2.21 При неизпълнение на договорните задължения дължащо се на причини, за които Предприятието не носи отговорност, същото възстановява на Абоната 3 % от частта от месечната такса, пропорционална на периода, през който Абоната не е ползвал услугата.

2.22 Във всички случаи Предприятието не отговаря за вреди причинени на или от крайни устройства на Абоната пряко или косвено, от използването на информационни ресурси, софтуер или действия на трети лица, както и вследствие на природни бедствия, като наводнения, гръмотевични бури, земетресения, пожари, токови удари и други.

### **Раздел III**

#### **ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА АБОНАТИТЕ**

##### **Абонатите имат следните ПРАВА:**

3.1 Абонатите могат да изискват от Предприятието, сключване на договор за ползване на всички Услуги предлагани от Предприятието.

3.2 Абонатите имат право да изискват от Предприятието качествено получаване на предоставяните от него Услуги.

3.3 Абонатите имат право незабавно да уведомяват Предприятието за проблеми, свързани с ползването на услугите и целостта на Мрежата. Уведомлението задължително съдържа следната минимална информация: име на Абоната, точен адрес на мястото на констатиране на проблема, описание на проблема и телефон за връзка.

3.4 Абонатите имат право на жалби до Предприятието.

3.5 Абонатите имат право на жалби и до Комисията за регулиране на съобщенията, когато са нарушени условията на "Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения" и настоящите Общи условия от страна на Предприятието.

3.6 Абонатите имат право да получават от Предприятието информация и отговори на поставени въпроси, свързани с ползването на Услугите.

3.7 Абонатът има право едностранно да прекрати договора си за ползване на Услугата в 7-дневен срок след сключването му, без да дължи неустойки, както и да получи всички внесени при сключване на договора суми. В този случай Абонатът е длъжен да върне всички предоставени от Предприятието крайни устройства.

#### **ЗАДЪЛЖЕНИЯ на Абонатите:**

3.8 Абонатите се задължават в предварително съгласувано с Предприятието време да му осигурят достъп до имотите си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на Мрежата. С подписването на договора с Предприятието, Абонатът дава съгласието си да се ползват общи части на сградата, в която е разположен имота, включително защитни тръби, кабелни канали, слаботокова и коаксиална инфраструктура и др., с цел полагане на активни и пасивни елементи, кабели и абонатни отклонения. Абонатът урежда спорните въпроси със съсобствениците на идеални части от сградата сам и за своя сметка.

3.9 Абонатите се задължават да заплащат определените от Предприятието такси по начин и в срокове за плащане посочени в Раздел IV от Общите условия.

3.10 При просрочване на плащанията на месечните абонаментните такси, но не повече от 3 (три) месеца, Абонатите дължат неустойка към Предприятието в размер на 5% (пет процента) върху тези такси за всеки месец на просрочването.

3.11 Абонатите нямат право да извършват промени и каквито и да било интервенции в Мрежата на Предприятието, както и в абонатната Мрежа разположена на територията на имотите им.

3.12 Абонатите нямат право да подават сигнал или да споделят ползването на услугите с трети лица.

3.13 Абонатите трябва да оказват пълно съдействие на Предприятието при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т.3.11 и т.3.12. Контролът се осъществява от упълномощени от Предприятието лица.

3.14 При желание за временно изключване от Мрежата, Абонатът е длъжен да уведоми писмено Предприятието 15 (петнадесет) дни преди желаната дата, като заплати такса за временно изключване, съгласно действащата към момента тарифа и съответстващата на срока на предизвестие изравнителна такса. В този случай Абонатът е длъжен да върне всички предоставени от Предприятието крайни устройства. Периодът за временно изключване от Мрежата не може да бъде по-кратък от един месец и не по-често от три пъти годишно. Временното изключване от Мрежата не е възможно при сключен срочен договор.

3.15 Абонатите са длъжни да спазват указанията, инструкциите и предписанията на Предприятието за правилно ползване на крайните устройства. При гръмотевични бури или други природни бедствия Абонатите се задължават своевременно да изключват всички кабели свързващи използваните от тях крайни устройства с Мрежата на Предприятието, както и техните захранващи кабели от електрическата мрежа.

3.16 Абонатите са длъжни да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от Предприятието.

3.17 Абонатите са длъжни да заплащат определените от Предприятието цени по начин и в срокове за плащане, посочени в Раздел IV на Общите условия, съответната ценова тарифа и договора.

3.18 Абонатите са длъжни да заплащат месечните абонаментни такси и в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение.

3.19 Абонатите са длъжни да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до Предприятието за неизправно получаване или прекъсване на услугите.

#### **ОТГОВОРНОСТ на Абонатите:**

3.20 За неспазване на горе упоменатите задължения, както и в случаите когато със свои умишлени действия предизвикат повреди в Мрежата, Абонатите носят отговорност.

3.21 Абонатите носят пълната отговорност за съдържанието на информацията, разпространявана от тях чрез Интернет или ресурса на локалната Мрежа за пренос на данни (LAN - Local Area Network), съгласно българското и международното законодателство, както ако със свои действия нарушават работата на други Абонати и системи в Интернет, както и когато използват предоставеният им от Предприятието достъп до Интернет или LAN мрежа за незаконни цели.

3.22 Абонатите носят пълната отговорност за ограничаване достъпа на малолетни или непълнолетни до предаванията по т.2.4 от Раздел II на Общите условия.

### **Раздел IV**

#### **ТАКСИ, НАЧИН И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ**

4.1 Предприятието събира от Абонатите такси за предоставяните от него услуги, както следва:

4.1.1 Еднократна – за свързване на Абоната към Мрежата, посредством един брой абонатен контакт (таксата се заплаща при сключване на договора и не се връща при прекратяването му).

4.1.2 Месечна - осигурява достъп до услугите, за които е сключен договора между Предприятието и Абоната и се заплаща в сроковете определени в Общите условия, ценовите тарифи и в договора.

4.1.3 Изравнителна – изчислява се като част от месечната такса според броя на дните както следва:

- При включване на Услуга - считано от датата на сключване на договора до края на текущия месец;
- При изключване на Услуга - считано от началото на текущия месец до датата на прекратяване на договора.

4.2 Месечната абонаментна такса предплаща авансово услугата за следващия месец.

4.3 Услугите се заплащат в офисите на Предприятието, които се намират на следните адреси:

- Централен офис в гр.Елена, ул. "Ст. Михайловски" №2 , тел.: 06151/6558;
- с. Стара Река - Кметството тел.: 0878897353,

или по банков път.

4.4 Сроковете за плащане на таксите за предоставените услуги са както следва:

4.4.1 Еднократната такса за свързване и изчислената изравнителна абонаментна такса се заплащат в момента на сключване на договора с абоната.

4.4.2 Месечните абонаментни такси за услугите по точки 2.1.1, 2.1.2, 2.1.4 и 2.1.6 обхващат период от един календарен месец и се заплащат авансово в срок до 20-то число на предходния месец.

4.4.3 Месечните абонаментни такси за услугите по точки 2.1.3, 2.1.5 и 2.1.7 обхващат период от дата до дата и се заплащат авансово. Крайния срок за

предплащане на услугата съвпада с датата на сключване на договора за предоставяне на услугата.

4.5 Размера на таксите за предоставените услуги се определят съгласно т. 1.4 от Общите условия.

4.6 Всички такси за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, съгласно действащите ценови тарифи на Предприятието.

4.7 Предприятието издава индивидуален документ на Абоната (фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове ценови тарифи при всяка от използваните форми на разплащане.

4.8 Предприятието определя и променя ценовите тарифи за предоставяните услуги по реда на Закона за Електронните съобщения.

4.9 Ценовите тарифи, параметрите на Услугите, както и сроковете могат да бъдат променяни едностранно от Предприятието, като уведомява Абонатите чрез публикуване на промените в своята интернет страницата и в своите офиси или по друг подходящ начин в срок от 7 (седем) дни преди влизането им в сила. Промените не се отразяват на задълженията на Абонатите, сключили срочен договор, освен ако не е в техен интерес.

4.10 При несъгласие с промените в т. 4.9, Абонатът има право да изпрати в срок до 7 (седем) дни след оповестяване на промените писмено предизвестие за прекратяване на договора, като заплаща на Предприятието всички дължими суми и неустойки (при срочните договори) към момента на прекратяването на договора.

4.11 Ако до изтичането на срока, посочен в т. 4.9, Абонатът не изпрати предизвестие до Предприятието, промяната влиза в сила автоматично спрямо неговия договор.

## **Раздел V**

### **ОБЕЗЩЕТАВАНЕ НА АБОНАТИТЕ ПРИ НЕСПАЗВАНЕ НА ДОГОВОРЕНИТЕ ЗАДЪЛЖЕНИЯ.**

5.1 Абонатите имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на Предприятието на договорените задължения.

5.2 Абонатите реализират правото си по т. 5.1, като подават до Предприятието жалби в писмена форма.

5.3 Отговорността на Предприятието се реализира при условията и по реда на точки 2.20 и т. 2.21.

## **Раздел VI**

### **ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ ПРЕДПРИЯТИЕТО И АБОНАТИТЕ; СПИРАНЕ НА УСЛУГАТА ПРИ НЕПЛАЩАНЕ НА ДЪЛЖИМИ СУМИ И ДРУГИ ДОГОВОРНИ НАРУШЕНИЯ ОТ АБОНАТИТЕ**

6.1 Взаимоотношенията между Абоната и Предприятието, регламентирани с безсрочен договор, се прекратяват:

6.1.1 По взаимно съгласие изразено писмено;

6.1.2 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила, при наличие на форсмажорно събитие, при акт на компетентен орган или при прекратяване/отнемане правото на Предприятието да осъществява дейност по ЗЕС;

6.1.3 Едностранно от всяка от страните с едномесечно писмено предизвестие адресирано до другата страна, като Абонатът е длъжен да върне на Предприятието предоставеното за ползване или отдаденото под наем оборудване (крайни устройства) в работещ вид и пълна комплектация в едномесечен срок. Предизвестие не освобождава никоя от страните от изпълнение на задълженията си по договора и Общите условия.

6.2 Взаимоотношенията между Абоната и Предприятието, регламентирани със срочен договор, се прекратяват:

6.2.1 По взаимно съгласие изразено писмено;

6.2.2 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила, при наличие на форсмажорно събитие, при акт на компетентен орган или при прекратяване/отнемане правото на Предприятието да осъществява дейност по ЗЕС;

6.2.3 С изтичане срока на договора. В този случай договорът може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Абонатът има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.

6.2.4 Едностранно от Абоната с едномесечно писмено предизвестие, като Абонатът е длъжен да върне на Предприятието в едномесечен срок предоставеното за ползване или отдаденото под наем оборудване (крайни устройства) в работещ вид и пълна комплектация и да заплати неустойка в размер на общата стойност на дължимите суми до изтичане на срока на договора.

6.3 Предприятието има право незабавно да прекрати договора с Абоната и може да откаже сключване на нов договор с него:

6.3.1 в случаите на неплащане на дължимите суми или при неизпълнение на задълженията му по т. 3.8;

6.3.2 при неизпълнение на задълженията му по точки 3.11, 3.12 и 3.13 - след констатиране на нарушението.

В този случаи Абонатът е длъжен да върне на Предприятието в едномесечен срок предоставеното за ползване или отдаденото под наем оборудване (крайни устройства) в работещ вид и пълна комплектация и да заплати неустойка в размер на общата стойност на дължимите суми до изтичане на срока на договора.

## **Раздел VII ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

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

7.2 Предоставените от Абоната лични данни се използват от Предприятието за целите на: сключването и изпълнението на договори; реализация на законните права и интереси на Предприятието във връзка със сключените договори.

7.3 При наличие на съгласие, личните данни могат да бъдат разкривани на следните категории получатели: лица имащи качеството "обработващ лични данни" по смисъла на §1, т.3 от ЗЗЛД; лица и институции, съхраняващи на законно основание данни относно тяхната платежоспособност и платежоготовност; на трети лица за нуждите на директния маркетинг; на трети лица, институции или организации в случаите, когато разкриването е по силата на изрична законова разпоредба; на трети лица за статистически цели; на трети лица, съгласно договореното между страните.

7.4 Предоставените лични данни ще бъдат съхранявани от Предприятието при нормативно определените специални мерки за защита. Всяко лице, предоставило личните си данни има право на достъп до тях, както и право да иска коригирането им по реда и условията на ЗЗЛД.

7.5 С подписването на договора за предоставяне на електронни съобщителни услуги, Абонатът декларира, че е предоставил информация за себе си, представляваща лични данни по смисъла на ЗЗЛД, доброволно и че е запознат с информацията, предоставена от Предприятието на основание чл. 19, ал. 1 от ЗЗЛД и е съгласен личните му данни да бъдат обработвани по посочения в нея начин.

**Раздел VIII**  
**РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

8.1 Предприятието може да промени Общите условия по своя инициатива или по предложение на Абонатите.

8.2 Предприятието уведомява Абонатите за изменения на Общите условия в срок не по-кратък от един месец преди влизането им в сила, като ги публикува в своята интернет страница и в своите офиси или по друг подходящ начин на общодостъпни места.

**Раздел IX**  
**РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

9.1 Споровете между Абонатите и Предприятието се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред компетентния съд в гр. Елена.

**Раздел X**  
**ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

10.1 Предприятието прави Общите условия публични за Абонатите си, като ги публикува в своята интернет страница и в своите офиси или по друг подходящ начин на общодостъпни места и предоставя достъп до тях на Абоната при сключване на договора.

10.2 Настоящите Общи условия важат и за сключените до момента на влизането им в сила договори.

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

Управител на "Видеосат Елена 21 век" ООД: .....

30 януари 2012г.  
гр. Елена

/ Стоян Шопов /