

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на **“НЕВО ТВ” ООД**, предприятие, осъществяващо обществени електронни съобщения чрез кабелна мрежа за разпространение на радио и телевизионни програми, уведомително писмо до КРС по чл. 33 ал.1 от ЗЕС от 15.05.2010 г.

### I. Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия към договора между „НЕВО ТВ” ООД, ЕИК **2011381180**, със седалище и адрес на управление: София, ул. Боян Магесник 66, представлявано от Антон Методиев Деянов -Управител, дружеството, наричано по-долу за краткост ОПЕРАТОР и неговите крайни потребители, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги по посочената по-горе регистрация по Обща лицензия чрез далекосъобщителна мрежа за пренос на данни, наричана по-долу МРЕЖАТА.

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях.

3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

4. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях и с подписването на индивидуалния договор.

5. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 7-дневен срок след съгласуването или изменението им.

6. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги публикува на Интернет страницата си **www.nevo-tv.com** и на подходящи общодостъпни места, включително във всеки офис, обслужващ мрежата му на територията, на която предоставя услугите, през целия период на действие на Лицензията и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

7. Общите условия влизат в сила в едномесечен срок от публикуването им и имат действие спрямо всички абонати, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяната услуга.

8. В срок от 30 (тридесет) дни след публикуването на Общите условия всички ПОТРЕБИТЕЛИ с действащ договор за услугата, които не са съгласни с тях, имат право да поискат прекратяване на договора си като попълнят писмено предизвестие в офис, обслужващ мрежата на ОПЕРАТОРА или по друг, изрично оповестен в договора начин. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по действащ

договор за услугата не е заявил писмено, че не приема Общите Условия, същите се считат за приети.

9. ОПЕРАТОРЪТ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини. Промените се съгласуват с Комисията за регулиране на съобщенията и се оповестяват по посочения по-горе начин.

## **II. Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА**

### **10. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:**

10.1. Разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радио и телевизия /ЗРТ/ като основен пакет програми, предоставени в некодирани вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства – телевизионни и радио приемници (при спазване на изискванията за качество).

10.2. Разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радио и телевизия /ЗРТ/ като допълнителен пакет програми, предоставени в кодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства – телевизионни, след предварително декодиране чрез потребителски декодер. Част от програмите могат и ще бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при

тяхното потребление (при спазване на изискванията за качество).

10.3. Видео по поръчка – услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават в определен от тях час изрично заявени от тях програми, филми или предавания посредством крайно устройство – потребителски декодер и телевизионен приемник;(при спазване на изискванията за качество, посочени в Приложение №1)

10.4. „Плати, за да гледаш” (pay-per-view/PPV) – услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават достъп до изрично заявени от тях програми, филми или предавания от програмната схема на съответната телевизионна програма или плей-листа посредством кабелен модем, потребителски декодер и телевизионен приемник;(при спазване на изискванията за качество, посочени в Приложение №1)

10.5. Други услуги, свързани с осъществяване чрез мрежата на електронни съобщителни дейности при спазване на общи изисквания.

11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да закупи от ОПЕРАТОРА крайни устройства по цени и условия, оповестени в договора и допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.

12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да закупи от ОПЕРАТОРА крайни устройства при условия на разсрочено плащане, оповестени в договора и допълнителните споразумения към него. Договорът може да бъде с минимален задължителен срок.

13. ОПЕРАТОРЪТ има право да отдава под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛЯ при условия, оповестени в договора и допълнителните споразумения към него. В този случай договорът може да бъде с минимален задължителен срок.

14. ОПЕРАТОРЪТ има право да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване при определени срокове и условия, посочени в договора и допълнителните споразумения към него. В този случай договорът може да бъде с минимален задължителен срок.

15. ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване срещу заплащане на парична гаранция от ПОТРЕБИТЕЛЯ, чийто размер е установен в договора и допълнителните споразумения към него. В този случай договорът няма задължителен минимален срок.

16. ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайното устройство (цифров приемник) в пълен комплект, който включва:

16.1. приемник

16.2. дистанционно управление

16.3. кабел SCART

16.4. смарт карта, която се предоставя допълнително за ползване срещу депозит от 10 лв.

16.5. кутия и документация

16.6. галваничен разделител

17. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да ползва крайно устройство, своя собственост, съвместимо с мрежата на ОПЕРАТОРА, като съвместимостта се установява с подписването на констативен протокол след предварително извършен тест на оборудването в Техническия офис на ОПЕРАТОРА, намиращ се на адрес: гр. София, кв. X. Димитър бл. 191, бх.Б

18. За всички устройства, упоменати в т. 11, 12, 13, 14, 15 ОПЕРАТОРЪТ осигурява 12 (дванадесет) месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ виновно причини тяхната повреда или унищожаване.

19. 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.

20. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услуги с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително. Условията на ползване на услугата в този случай са предмет на индивидуален договор между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА като всеки потребител с действащ договор за услугата, който иска да се възползва от промоционалните условия или отстъпките, сключва нов договор с ОПЕРАТОРА, освен ако в условията на промоцията не е упоменато друго.

21. Доколкото не следва друго от сключения с ПОТРЕБИТЕЛЯ писмен договор, предоставянето на услугата следва да започне до:

21.1. 5 (пет) работни дни след свързването на ПОТРЕБИТЕЛЯ към кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА след подаването на обикновена заявка;

21.2. 2 (два) работни дни след свързването на ПОТРЕБИТЕЛЯ към кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА след подаването на експресна заявка;

21.3. при други срокове, уточнени изрично между страните;

22. Свързването на ПОТРЕБИТЕЛЯ към кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА, имащо отношение към т.21.1 и т.21.2 се извършва в рамките на 5 (пет) работни дни от подаването на заявка от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

### **III. Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

24. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ влиза в сила от датата на подписването му или инсталирането на крайното устройство, в зависимост от това кое от събитията настъпи първо.

25. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, дължими неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция и др.

26. Договорът по т. 24 има действие за неопределен срок, освен в случаите, когато изрично е посочен задължителен минимален срок.

27. Договорът със задължителен минимален срок не може да бъде прекратен от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Договорът, сключен като срочен, продължава действието си за неопределен срок при липса на едностранно писмено 30-дневно изявление (предизвестие) за прекратяването му от всяка една от страните, предоставено преди изтичането на задължителния срок на договора.

28. Сумите по т.40 и начина на ползване на техническото оборудване, скоростите, както и всички допълнителни параметри на услугата се посочват в индивидуалния договор и допълнителните споразумения към него.

29. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

29.1. по взаимно съгласие;

29.2. при наличие на извънредни обстоятелства (форсмажорно събитие);

29.3. при промяна на съществуващото законодателство;

29.4. при разпореждане на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;

30. Измененията на договора влизат в сила от 1-во число на месеца, последващ датата на промяната.

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

32. ОПЕРАТОРЪТ има право да развали договора едностранно без предизвестие в следните случаи:

32.1. при посочване от ПОТРЕБИТЕЛЯ на неверни данни, относно начина и мястото на ползването на услугата;

32.2. при неплащане на дължимо възнаграждение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок от 10 (десет) календарни дни, след датата, в която е дължимо плащането, като това не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му за плащане;

32.3. при всяко неизпълнение на друго договорно задължение от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

33. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора си с ОПЕРАТОРА с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие, освен в случаите когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е сключил срочен договор, съгласно т.27 от настоящите Общи условия.

34. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява в следните случаи:

34.1. в сроковете, регламентирани в договора, или при взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;

34.2. едностранно от всяка една от страните, след изтичане на първоначалния срок на договора, включително при сключен безсрочен договор, с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие;

34.3. при ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по договора, считано от датата на влизане в сила на съдебното решение; 34.4. незабавно, при настъпване на форсмажорни обстоятелства;

34.5. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок до края на месеца, предхождащ влизането в сила на промяната на ценовата листа на ОПЕРАТОРА, освен в случаите, когато в договора не е посочено друго;

34.6. едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 73.8 от тези Общи условия;

34.7. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията по т. 74.2, 74.3 и 74.4 от тези Общи условия;

34.8. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

34.9. незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА по общата Лицензия и отнемане на Лицензията;

35. Прекратен поради неплащане на дължими суми от ПОТРЕБИТЕЛЯ договор може да бъде продължен при условие, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати всички дължими от него суми на ОПЕРАТОРА по начините и условията, които са посочени в договора и допълнителните споразумения към него.

36. С оглед предоставянето на услугата, ОПЕРАТОРЪТ има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:

36.1. адрес на ползване на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

36.2. адрес за кореспонденция и телефони за контакти;

36.3. лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

36.4. подписан Договор за доставка на далекосъобщителни услуги чрез кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА;

36.5. данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ от документ за самоличност, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е физическо лице;

36.6. данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включващи: Удостоверение за актуално състояние, ЕИК по БУЛСТАТ и Данъчен номер, Седалище на фирмата, идентификационни данни на МОЛ, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е юридическо лице;

36.7. пълномощно, в случаите, когато договарът не се сключва от управителя на юридическото лице или от титуляра по договор - физическо лице;

36.8. договор за наем или писмена декларация от страна на наемодателя за неговото съгласие за ползване на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаите, когато услугата се предоставя в имот, който се ползва под наем от титуляра по договора;

36.9. писмена декларация от титуляра по договора за кабелна телевизия за съгласието му за ползване на допълнителни услуги от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случаите, когато титулярите по двата договора са различни;

37. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по договора с ОПЕРАТОРА, освен с изричното писмено съгласие на последния.

38. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже сключване на договор с определено лице в следните случаи:

38.1. при непредоставяне от страна на лицето на данни, изисквани от ОПЕРАТОРА и необходими за сключването на договора;

38.2. при непредоставяне на ОПЕРАТОРА на поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

38.3. при наличие на неизпълнение от страна на лицето на задължение по друг съществуващ договор с ОПЕРАТОРА;

38.4. при отказване на съдействие при използване на имота и съответните общи части на ПОТРЕБИТЕЛЯ при изграждане на прилежащата част на мрежата и абонатното му отклонение;

#### **IV. Финансови Условия**

39. Отчитането на сметките започва от датата на инсталиране на крайното устройство, което се удостоверява с подписването на приемо-предавателен протокол. Това предполага, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема, че услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и услугата работи правилно.

40. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща на ОПЕРАТОРА една или няколко от следните такси:

40.1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът;

40.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, които са избрани в договора или приложение към него;

40.3. такси за предоставено от ОПЕРАТОРА оборудване, съгласно конкретните условия, посочени в договора;

40.4. парична гаранция срещу предоставено от ОПЕРАТОРА за ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ оборудване;

40.5. стойността на допълнително предоставени услуги

40.6. еднократна такса за преместване ползването на услугата на нов адрес;

40.7. месечна такса за поддръжка на мрежата, съгласно подписан договор;

40.8. еднократна цена за активиране на допълнителна услуга или абонатен контакт. Цената се заплаща в момента на подписване на допълнителна споразумение към договора;

41. Цената по точка 40.1. се дължи за включване към МРЕЖАТА и се заплаща заедно с таксата за предоставено оборудване (т.40.3) и първия месечен абонамент (т.40.2) при сключване на индивидуалния договор. Дължимата сума на първия месечен абонамент дава правото за ползване на услугата за срок от един месец, считано от датата на инсталиране на крайното устройство съгласно т.39.

42. Цената по точка 40.1 не подлежи на връщане при прекратяването на договора,

43. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да предплаща месечните такси за ползване на услугата всеки месец преди деня на инсталиране на крайното устройство съгласно т.39. В случай на забавяне на плащането, ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати предоставянето на услугата една седмица след изтичане на предплатения срок на услугата без да уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за това.

44. При спиране на услугата поради неплащане ОПЕРАТОРЪТ възстановява услугата след извършване на плащането, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати и текущата такса в пълен размер.

45. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ може да получава информация за дължимите суми в касите или по телефона за поддръжка указани в договора и на на уеб страницата [www.nevo-tv.com](http://www.nevo-tv.com), според квартала, където се ползва услугата. ОПЕРАТОРЪТ може да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ при съгласие от страна на последния за дължимите от него суми чрез изпращане на електронно съобщение SMS, E-mail или по друг аудио- визуален начин.

46. При разплащане в брой ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (фактура, касов бон) за получено плащане по различните видове цени. При издаване само на касов бон потребителя има право в законовия срок да изиска издаване на данъчна фактура съгласно т.47.

47. ОПЕРАТОРЪТ издава при поискване данъчна фактура на ПОТРЕБИТЕЛЯ за изискуемото или извършено плащане съгласно законовия срок. След изтичане на законовия срок за издаване на данъчна фактура ОПЕРАТОРЪТ не издава фактура.

48. Неполучаването на сметката не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението да заплати дължимите суми по в срока по т.43.

49. Всички плащания се извършват:

49.1. в брой във всички офиси, обслужващи мрежата на ОПЕРАТОРА;



49.2. по банков път, с банкови детайли, оповестени в договора;

49.3. чрез системата Ерау – където и когато е приложимо;

50. Плащането на задълженията ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, посочена в сметката на ПОТРЕБИТЕЛЯ или след заверяването с тази сума на банковата сметка на ОПЕРАТОРА. Частичните плащания не се считат за плащания в изпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

51. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ предплаща услугата, ОПЕРАТОРЪТ се задължава да издаде фактура в 5-дневен срок от датата на плащането. При прекратяване на договора, предплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси подлежат на възстановяване, освен в случаите на срочен договор, както и в случаите на неизпълнение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на задълженията му съгласно т. 74.15, 74.16 и 74.18.

52. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги и я предоставя на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез Интернет сайта [www.nevo-tv.com](http://www.nevo-tv.com), както и във всеки офис, обслужващ мрежата му на територията, на която предоставя услугите си.

53. Цените, посочени в настоящите Общи условия, както и сроковете, могат да бъдат променяни едностранно от ОПЕРАТОРА, който уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез публикуване на промяната на уеб страницата си [www.nevo-tv.com](http://www.nevo-tv.com) или по друг подходящ начин в срок от 7 (седем) дни преди влизането им в сила. Промяната не се отразява на потребителите, сключили срочен договор, освен ако не е в техен интерес.

54. При несъгласие с промените в т.53, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да изпрати писмено предизвестие до края на текущия месец за прекратяване на Договора.

55. Ако до изтичането на срока, посочен в т.54, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпрати предизвестие до ОПЕРАТОРА, промяната влиза в сила автоматично за всички потребители.

56. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да премести ползването на услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на ОПЕРАТОРА, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи такса за преместване съгласно т.40.6. 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 ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща на ОПЕРАТОРА всички дължими суми към момента на прекратяване на договора, както и неустойките в случаите на сключен срочен договор.

57. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени, съгласно действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА.

58. При услуги с лимитиран достъп ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ възможност да продължи да ползва услугите над стойността на заявения месечен лимит срещу сума с минимален размер, определен в ценовата листа на ОПЕРАТОРА. Тази сума е дефинирана като кредитен лимит и се предоставя от ОПЕРАТОРА само след изрично съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

59. ОПЕРАТОРЪТ може да договаря индивидуален размер на кредитния лимит с ПОТРЕБИТЕЛИ при условие, че:

59.1. са редовни платци;

59.2. ползват повече от една услуга;

60. ОПЕРАТОРЪТ информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по начин, указан в индивидуалния договор и допълнителните споразумения към него, за изчерпването на кредитния лимит по т.58 при достигане на 75% от установения размер.

61. След получаване на уведомлението по т.60, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да внесе гаранционна сума, обезпечаваща плащането на сумата, надвишаваща кредитния лимит.

62. При неизпълнение на т.60 ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до услугата и да изиска заплащане на дължимите суми.

63. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да прекрати временно за срок до 3 (три) месеца ползването на услугата с писмено предизвестие - заявка до края на текущия месец като заплаща всички задължения до момента на влизане в сила на заявката, което е 1-во число на следващия месец. Временно прекратяване не е възможно при сключен срочен договор.

64. При предсрочно прекратяване на договор със задължителен минимален срок, във всички случаи освен т.65, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на:

64.1. упоменат в договора процент от оставащите месечни такси до изтичането на срока, за който е сключен договорът, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне предоставеното от ОПЕРАТОРА оборудване във вида и състоянието, съгласно т.16 и при условията на т.74.16 и т.74.18;

64.2. оставащите вноски за срока на договора, в случаите на договор с разсрочено плащане на крайното устройство;

65. При предсрочно прекратяване на договор в рамките на 5 (пет) дни от датата на сключването му съгласно т.24, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не дължи неустойка за предсрочно прекратяване. ОПЕРАТОРЪТ задържа платените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси съгласно т.40, като изисква от ПОТРЕБИТЕЛЯ да възстанови предоставеното оборудване във вида по т.16 и в състоянието, в което го е приел.

66. Във всички случаи на прекратяване на срочен договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща текущата месечна такса, независимо дали е използвал услугата през този период.

67. В случаите на повредено оборудване по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато то е собственост на ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща стойността на оборудването съгласно актуалната ценова листа на ОПЕРАТОРА.

## **V. Права на ОПЕРАТОРА**

68. ОПЕРАТОРЪТ има право:

68.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез мрежата си далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;

68.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми като такси за предоставените услуги в сроковете, определени в Раздел IV на тези Общи условия;

68.3. да дава писмено, чрез електронна поща или по друг аудиовизуален начин указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

68.4. да продава, дава под наем, предоставя за ползване и на разсрочено плащане срещу заплащане както и без заплащане на суми (в случаи на промоция) крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства, освен в случаите на виновно поведение или неизпълнение на задължения по договора от страна на

ПОТРЕБИТЕЛЯ;

68.5. да прекрати предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на неплащане на цените по т.40.2 в сроковете, определени в договора и настоящите Общи условия като ОПЕРАТОРЪТ има право да търси дължимите му се суми с всички съдебни и извънсъдебни средства. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си;

68.6. да променя ценовата си листа за услугите при промени на пазарната конюнктура и/или на нормативната уредба на Република България при условията на т. 52 и 53;

68.7. да спира предоставянето на услуги, да изключва Потребителя от мрежата и да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 74.2, 74.3 и 74.4 незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се установява в присъствието на технически екип на ОПЕРАТОРА и/или постоянен мониторинг и контрол на трафика на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като при констатирана злоупотреба се прекратява достъпът на ПОТРЕБИТЕЛЯ до услугата;

68.8. да получава неустойките, предвидени в настоящите Общи условия, договора, както и допълнителните споразумения към него;

68.9. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;

68.10. в предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време на достъп до имота и общите му части с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

68.11. на собственост върху оборудването, предоставен на ПОТРЕБИТЕЛЯ, с изключение на случаите по т.11 и т. 12, като в случаите на т.12 ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото на собственост върху него до момента на заплащане на последната вноска;

68.12. да задържи паричната гаранция или да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ стойността на крайното устройство съгласно т. 11 и ценовата листа на ОПЕРАТОРА във всички случаи на виновна повреда или унищожаване на крайното устройство от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато устройството е собственост на ОПЕРАТОРА;

68.13. да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ връщане на крайното устройство при прекратяване на договора, във всички случаи, когато устройството е собственост на ОПЕРАТОРА. В случаите на договор с разсрочено плащане на крайното устройство ОПЕРАТОРЪТ има право да задържи изплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ до момента на прекратяване на договора месечни вноски за придобиване на собствеността върху модема;

## **VI. Задължения на ОПЕРАТОРА**

69.ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

69.1. да извършва далекосъобщителна дейност 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:

69.1.1. Безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

69.1.2. Качеството на услугите;

69.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т.69.1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

69.2.1. да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативи актове;

69.2.2. да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

69.2.3. да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;

69.2.4. да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

69.3. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА през целия срок на договора 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

69.4. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност, като си запазва правото да предлага търговска отстъпка, при условията, посочени в т.20 на настоящите общи условия.;

69.5. да активира услугите, предмет на раздел II, което включва посещение на компетентен представител на ОПЕРАТОРА на адреса на ползване на услугата от страна на клиента, инсталиране на крайното устройство, настройката му и демонстрация.

69.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, чрез електронната поща 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 в срок от 3 (три) дни преди ефективното ѝ прекъсване;

69.7. предварително да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни имоти;

69.8. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 6 (шест) месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане от негова страна, разпечатка от тези разплащания;

69.9. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни държавни органи;

69.10. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, съгласно настоящите общи условия т.21, освен в случаите, в които се налага поради сложност на достъпа, за което страните се уведомяват предварително;

69.11. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и да привежда мрежата в състояние на нормална работа в срок от 72 часа, след отпадане на причините;

69.12. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на:

69.12.1. подаването от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на сигнал за повреда на телефоните на центъра за обслужване на клиенти на ОПЕРАТОРА или по друг указан в индивидуалния договор начин;

69.12.2. подаването от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на сигнал за повреда в офисите, обслужващи мрежата на ОПЕРАТОРА;

69.12.3. установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА посредством негови служители и задължително при предоставен достъп;

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

69.12.5. да уведомява писмено 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;

69.12.6. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

69.12.7. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в настоящите Общи условия съгласно т.33 и 34;

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

69.12.9. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 12 (дванадесет) месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни;

69.12.10. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XIV от Закона за далекосъобщенията;

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

## **VII. Отговорност на ОПЕРАТОРА**

70. При забава на активирането на услугите по т.21 от настоящите Общи условия, която не е по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ 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. Това задължение на ОПЕРАТОРА отпада, в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението, в което ще се ползва услугата.

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

72. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за повреди и затруднения в достъпа до ползваната услуга, дължащи се на причини извън рамките на кабелно-разпределителната мрежа.

## **VIII. Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

73. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право:

73.1. да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА, съгласно утвърдена и оповестена процедура за включване от страна на ОПЕРАТОРА;

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

73.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т.69.13 от настоящите Общи условия или договора, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

73.4. да искат информация и справки по телефона съгласно Общите условия и договора относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА.

73.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по тези Общи условия съгласно т. 69.17 и Раздел XIII;

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

73.7. да получават при поискване в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването, в случай че е осигурен достъп на ОПЕРАТОРА;

73.8. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на писмено предизвестие и съгласието на ОПЕРАТОРА в сроковете, посочени в договора, с изключение на случаите на срочен договор;

73.9. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание съгласно т.63 за период не по-голям от 3 (три) месеца, след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА, освен в случаите на сключен срочен договор;

73.10. да определят свои специалисти, които ОПЕРАТОРЪТ обучава за работа с доставените от него технически средства, когато това е необходимо, както и представители за контакти с ОПЕРАТОРА по всички въпроси, свързани с изпълнението на договора между тях;

73.11. да поискат възстановяване на достъпа до прекратената услуга след изплащане на задълженията си към ОПЕРАТОРА;

## **IX. Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

74. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

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

74.2. да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА;

74.3. да не осигуряват неправомерно достъп до услугата на трети лица;

74.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на задълженията си по договора. Контролът се осъществява от служители на ОПЕРАТОРА;

74.5. при желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА в срок до края на текущия месец съгласно т.63 от Общите условия;

74.6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;



74.7. да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието, съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства;

74.8. да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не инсталират допълнителни технически устройства, както и да променят начина на свързването им без съгласието на ОПЕРАТОРА. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ наруши това свое задължение и действията му доведат до повреди или нарушаване на нормалната работа на оборудването, то разходите за отстраняването им са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА;

74.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за материалните и нематериални щети, нанесени на ОПЕРАТОРА при неправомерно ползване на услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други ПОТРЕБИТЕЛИ или ги ощетява. При доказана вреда ОПЕРАТОРЪТ ще защитава правата си по съдебен ред;

74.10. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в договора и допълнителните споразумения към него, като се имат предвид и възможните промоции и търговски отстъпки, които ОПЕРАТОРЪТ може да прави за услугата;

74.11. да заплащат месечните абонаментни цени по т.40.2 от тези Общи условия, както и всички дължими неустойки при прекратяване на договор, във всички случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

74.12. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

74.13. да заплатят оставащите месечни вноски при предварително прекратяване на срочен договор или договор с разсрочено плащане на крайното устройство;

74.14. да уведомяват своевременно ОПЕРАТОРА за настъпили повреди или други проблеми в техническите устройства, които затрудняват или пречат на нормалното използване на услугата;

74.15. да съхраняват и опазват техническите средства, когато са собственост на ОПЕРАТОРА, както и да върне същите след прекратяването действието на договора във вида, в който ги е приел и по реда, уговорен в настоящите Общи условия и договора;

74.16. да съхраняват крайното устройство с грижата на добър стопанин във всички случаи, когато не придобиват собственост върху него, а в случая на разсрочено плащане на устройството от страна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, до момента на изплащане на последната вноска;

74.17. да уведомяват писмено в срок до 7 (седем) дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни;

74.18. да върнат на ОПЕРАТОРА предоставеното оборудване в комплекта, оповестен в т.16 и в състоянието, в което са го приели, като се отчита обикновеното му похабяване във всички случаи, освен когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е придобил собствеността върху крайното устройство. В случаите на невъзможност от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да възстанови пълния комплект, същият дължи заплащане на невъзстановените компоненти на оборудването по цени съгласно ценовата листа на ОПЕРАТОРА;

74.19. да спазват чл.240 от Закона за далекосъобщенията, според който:

"Който причини повреди на обществени далекосъобщителни мрежи и съоръжения, с което прекъсне или попречи на далекосъобщенията, в случай, че деянието не съставлява престъпление, се наказва с глоба от 100 до 5000 лв., като щетите се възстановяват по общия исков ред";

## **X. Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

75. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, договора и допълнителните споразумения към него.

76. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва, считано от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите, като денят на забавата е 45-ия ден след деактивиране на услугата поради неплащане.

## **XI. Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения**

77. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.

78. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т.77 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

79. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VII от настоящите Общи условия.

## **XII. Предплатен пакет услуги**

80. ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност за ползване на услугите и чрез закупуване на предплатен пакет от услуги

81. Параметрите на услугата, предмет на т.80 се определят на база технологичните и техническите възможности на мрежата на ОПЕРАТОРА за този

тип достъп до нея и се посочват в документите, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава при закупуването на пакета, които регламентират реда и начина на ползване на предплатения пакет.

82. ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цена за предплатения пакет при закупуването му съгласно актуална ценова листа на ОПЕРАТОРА.

83. Всеки потребител на предплатен пакет услуги може да стане абонат на ОПЕРАТОРА по реда на настоящите Общи условия.

### **XIII. Решаване на спорове**

84. 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.

85. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право да отправя молби, жалби и предложения до ОПЕРАТОРА във връзка с предоставяната от последния услуга.

86. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да отговаря писмено на всички молби, жалби и предложения в едномесечен срок от постъпването им.

87. ОПЕРАТОРЪТ поддържа регистри на всички молби, жалби и предложения от крайни ПОТРЕБИТЕЛИ, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен казус се съхранява в регистрите 12 (дванадесет) месеца.

88. Оспорването на дължима от ПОТРЕБИТЕЛ сума като такса по договора съгласно т.40 не освобождава същия от задължението му да я заплати. При влизане в сила на решение, с което оспорването се уважава, недължимо заплатената част от сумата се възстановява или приспада от последващи задължения на платеща.

### **XIV. Приложим закон**

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

### **XV. Определения**

90. По смисъла на тези Общи условия:

90.1. КРАЙНО УСТРОЙСТВО: устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

90.2. ПОВРЕДА: техническа неизправност с локален характер, която се изразява във влошаване качеството или пълна липса на предлаганата услуга и засяга не повече от един ПОТРЕБИТЕЛ или един етаж от жилищна сграда.

90.3. АВАРИЯ: значителна повреда, в резултат на която се нарушава нормалното функциониране на кабелната мрежа и която засяга повече от един етаж от жилищна сграда.

90.4. ОТСТРАНЯВАНЕ НА АВАРИЯ: действие, в резултат на което трайно се възстановява нормалното функциониране на кабелната мрежа. Действието може да бъде свързано с: подмяна (възстановяване целостта) на крайно устройство, кабел, елемент, токов елемент, усилвател, захранване, НОД и др.

90.5. ВЪНШНИ ПРИЧИНИ:

90.6. а) извънредни обстоятелства - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения, гръмотевични бури и т.н.;

90.7. б) причини, независещи от ОПЕРАТОРА - откраднати кабели и елементи, прекъсване на електрозахранването в района, аварии и извършване на профилактики от Електроразпределение, Водоснабдяване, Топлофикация, строителни дейности, пиратски включвания и т.н.

90.8. ПРОФИЛАКТИКА: планова работа на техническите екипи, която се извършва с цел осигуряване на високо качество и/или подобряване на качеството на предлаганите услуги и за чието провеждане се подава предварително информация на потребителите по подходящ начин.

90.9. КАБЕЛНО-РАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА МРЕЖА: набор от антени, електронно оборудване за приемане, трансформиране, усилване; предаване и пренос, кабелни трасета, носещи, свързващи, разделящи и други елементи, представляващи съвкупност от взаимосвързани възли, линии и съоръжения и явяващи се среда за разпространение на радио- и телевизионни програми, други сигнали и други услуги до абонатите.

90.10. АБОНАТНА МРЕЖА: частта от кабелно-разпределителната мрежа, която е разположена в имота на потребителя.

90.11. НЕПРАВОМЕРНО ПОЛЗВАНЕ на услугите: всяко действие на ПОТРЕБИТЕЛЯ, което противоречи на Общите условия и подписания индивидуален договор.

90.12. ДОСТЪП ДО ИМОТ: осигуряване на достъп от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ до абонатната мрежа с цел отстраняване на техническа неизправност, настройка на крайно устройство, включване, изключване на услуги, изграждане на абонатни отклонения и др.

90.13. ПРЕМЕСТВАНЕ: прехвърляне на точките за достъп до услугите на ОПЕРАТОРА от един адрес на друг в рамките на кабелно-разпределителната мрежа на ОПЕРАТОРА, като под "преместване" се разбира промяната на адреса до ниво апартамент.

90.14. СРОЧЕН ДОГОВОР: договор с минимален задължителен срок.

90.15. АБОНАМЕНТНА ТАКСА: цена, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща за ползване на определен вид услуга по кабелно-разпределителната мрежа за период от 1 (един) месец.

90.16. ИНСТАЛАЦИОННА ТАКСА: цената, която ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща еднократно за изграждане на абонатно отклонение, свързване и настройка на крайно устройство и други действие, чрез които се осигурява достъп до услугите на ОПЕРАТОРА.

## **XVI. Допълнителни условия**

91. В договора страните се идентифицират както следва:

91.1. ОПЕРАТОР: с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето, представляващо ОПЕРАТОРА, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и банкова сметка;

91.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

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

б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което е собственик на едноличния търговец.

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

92. Всички предизвестия, допълнителни споразумения и анекси към договора 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.

93. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданския процесуален кодекс.

94. 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.