

ОБЩИ УСЛОВИЯ

ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ ПРЕДПРИЯТИЕ, ПРЕДОСТАВЯЩО ОБЩЕСТВЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ МРЕЖИ И УСЛУГИ " АЙПИТИВИ " ЕООД И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ /АБОНАТИТЕ/

1. ВЪВЕДЕНИЕ

1.1. Настоящите Общи условия /ОУ/ регламентират взаимоотношенията между " АЙПИТИВИ " ЕООД в качеството на предприятие предоставящо обществени електронно съобщителни услуги съгласно Закона за електронните съобщения (ЗЕС), наричан за краткост АЙПИТИВИ и потребителите и абонатите на кабелната мрежа за електронно съобщителни услуги чрез нея, наричани за краткост АБОНАТИ.

1.2. Настоящите ОУ са разработени съгласно изискванията на ЗЕС и общите изисквания регламентирани от него, съгласно който „ АЙПИТИВИ “ ЕООД с ЕИК 204606870, седалище и адрес на управление: село Варвара, ул.“ Трета “ N36, осъществява електронни съобщения на територията на област Пловдив.

1.3. Настоящите общи условия са неразделна част от Заявлението – Договор за включване към МРЕЖАТА, задължителни са за изпълнение от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и АЙПИТИВИ , освен ако абонатът е заявил изрично в Заявлението – Договор, че не ги приема. В този случай се прилага т.10,5 от настоящите ОУ.

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

2. ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ

2.1. ЕЛЕКТРОННО СЪОБЩИТЕЛНА УСЛУГА /УСЛУГАТА/- е услуга, предоставяна по възмезден начин, която изцяло или предимно включва пренос на сигнали по електронни съобщителни мрежи, включително услуги по преноса, осъществявани чрез мрежи за радиоразпръскване, без да се включват услуги, свързани със съдържанието и/или контрола върху него.

2.2. АБОНАТ (ПОТРЕБИТЕЛ) – Абонат на УСЛУГАТА може да бъде всяко физическо или юридическо лице, което е във фактически взаимоотношения с 4МЕДИА, има сключен договор с него и е издължило месечната абонаментна цена за текущия месец. Абонатът се идентифицира:

а/ за физически лица – идентификационни данни: име, ЕГН, адрес за кореспонденция, телефон(факс, електронен адрес), адрес за включване на УСЛУГАТА;

б/ за юридическите лица и едноличните търговци – с наименование(фирма), , ЕИК номер, адрес за кореспонденция, адрес за включване на УСЛУГАТА , телефон (факс, електронен адрес) и лице за контакти.

2.3. АБОНАТЕН КОНТАКТ – розетка или букса, монтирана или намираща се на територията на имота на абоната, от която може директно да се подаде сигнал на входа на приемащо или друго устройство /уред/ на абоната.

2.4. РАЗПРЕДЕЛИТЕЛНА КУТИЯ – електронен разпределителен елемент или набор от разпределителни, филтриращи и други електронни елементи, поместени във или извън защитна кутия, монтирани извън рамките на имота на абоната, предназначени за хранване на абонатно отклонение.

2.5. АБОНАТНО ОТКЛОНЕНИЕ – набор от материали и елементи след изхода на разпределителната кутия до абонатния контакт, предназначени за връзка с входа на приемника или друго устройство /уред/ на абоната.

2.6. ЦЕНА ЗА ВКЛЮЧВАНЕ (задатък) – това е сума, която абонатът заплаща, за да се изгради абонатно отклонение за един или повече абонатни контакти с цел осигуряване достъп до УСЛУГИТЕ. Цената за включване служи като доказателство, че е сключен договорът и е обезпечено неговото изпълнение. Обявената цена за включване се отнася за изграждане на едно абонатно отклонение с един абонатен контакт.

2.7. МЕСЕЧНА АБОНАМЕНТНА ЦЕНА – това е цената, която абонатът заплаща за ползване на определени в договора УСЛУГИ за период от един месец, без оглед на това дали и в какъв обем са ползвани тези услуги.

3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ АЙПИТИВИ

3.1. АЙПИТИВИ е предприятие уведимило комисията за регулиране на съобщенията (КРС) за осъществяване на обществени електронни съобщения по чл. 66 от ЗЕС електронно съобщителни услуги - разпространение на радио- и телевизионни програми и пренос на данни – достъп до Интернет както и допълнителна информация;

3.2. АЙПИТИВИ предоставя на своите абонати набор от радио и телевизионни програми и/или пренос на данни – достъп до Интернет при условията и сроковете изброени по долу

3.3. АЙПИТИВИ има право да осъществя обществени електронни съобщения след уведомяване на КРС за това

3.4. В случаите, когато АЙПИТИВИ не предоставя услугата по т. 3.2. със собствени средства, тя сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като АЙПИТИВИ гарантира за качеството на предоставяните услуги

3.5. АЙПИТИВИ има право да разпространява програми на радио- и телевизионни оператори, лицензирани по ЗРТ, както и на оператори, които не са под юрисдикцията на Република България, при условие, че програмите им са съобразени с изискванията на ЗРТ.

3.6. АБОНАТЪТ възлага, а АЙПИТИВИ приема срещу цена за включване да извърши включване и пускане в действие на заявените от абоната услуги срещу заплащане на месечната абонаментна цена. Собствеността върху абонатното отклонение до входа на апартамента/ къщата/ сградата остава за АЙПИТИВИ, когато е изградено от нея.

3.7. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от АЙПИТИВИ крайни устройства (кабелни модеми, приемници и други) по пазарни цени

3.8. АЙПИТИВИ осигурява съответствието на техническите характеристики на УСЛУГАТА и сигналите, пренасяни по нея, с нормативните актове и българските стандарти, отнасящи се до предмета на дейността.

3.9. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица, които отговарят на изискванията на ЗЕС, европейските и български стандарти.

3.10. АЙПИТИВИ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез подходящо споразумение

3.11. АЙПИТИВИ предоставя услуги на Абонатите на УСЛУГАТА при условието на прозрачност и равнопоставеност, като не се създава предимство на отделни потребители или групи от тях по отношение на една и съща услуга. Изключение могат да се правят само за лица с определена намалена трудоспособност и за лицата със специални нужди,

3.12. Инвалиди с над 85% намалена трудоспособност и живеещи самостоятелно заплащат намалена месечна абонаментна цена, съгласно действащия ценоразпис. Лицата, желаещи да ползват това намаление предоставят копие от документа, удостоверяващ намалена трудоспособност и декларация, че живеят сами.

4. Договор за осигуряване на достъп до УСЛУГАТА на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

4.1.. Индивидуалният договор при общи условия между АЙПИТИВИ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му и влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му или от момента на получаване на услугата. При предоставяне на крайно устройство от АЙПИТИВИ договорът влиза в сила от датата на сключването му.

4.2. В договора се посочват:

- идентификационни данни на АЙПИТИВИ и ПОТРЕБИТЕЛЯ,
- услугите и вида на абонамента, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ,
- срокът за ползване на услугите,
- начинът на заплащане,
- лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция,
- преференциалните условия за лица съгласно чл.3.13 от ОУ и документите, които такива лица следва да представят на АЙПИТИВИ,
- други, необходими за ползване на желаните от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги
- списък с наименованията на телевизионните програми, включени в ценовия пакет.

4.3. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

4.3.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на

действието му.

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

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

4.3.4 При наличие на колизия между ОУ и индивидуалния договор, се приемат условията на индивидуалния договор.

4.4. Срочен договор 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.

5. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА АЙПИТИВИ ЕООД

5.1. АЙПИТИВИ се задължава да използва обществената електронно съобщителна мрежа за предоставяне на услуги като при това не се застрашават живота и здравето на хората, не се създават предпоставки за нарушаване целостта на мрежите, и не се застрашават интересите на АБОНАТИТЕ, националната сигурност и отбраната на страната.

5.2. В съответствие с изискванията на Закона за електронните съобщения и другите нормативни актове, АЙПИТИВИ гарантира, че ще спазва конфиденциалността на личните данни.

5.3 АЙПИТИВИ се задължава да спазва минимален тримесечен срок, в който се запазва разпределението на програмите по честотно разпределените канали. Отделни радио- и телевизионни програми могат да бъдат сменяни в зависимост от техническите възможности и договорените сроковете в договорите за права за разпространение.

5.4 АЙПИТИВИ се задължава да спазва предварително обявения срок за включване на потребителя в МРЕЖАТА:

- при наличие на техническа възможност – до 7 /седем/ работни дни.
- при отсъствие на техническа възможност – условията за включване се договарят според конкретната ситуация

5.5 АЙПИТИВИ се задължава да осигурява качествена и надеждна работа на УСЛУГАТА 24 часа в денонощие, седем дни в седмицата, освен при възникване на извънредни обстоятелства, в резултат на които мрежата е претърпяла повреда.

5.6 АЙПИТИВИ се задължава да започне дейност по отстраняване на повредите незабавно след отпадане на причините, предизвикали повредите и да приведе УСЛУГАТА в състояние на нормална работа в следните срокове:

- за магистрална линия – до два работни дни;
- за субмагистрални и абонатни линии – до един работен ден.

Повреди по вина на абонатите се отстраняват за тяхна сметка.

Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на АЙПИТИВИ посредством упълномощените за това лица;

5.7 АЙПИТИВИ може да поиска извънреден достъп до всички части на системата с цел отстраняване на повреди във времето от 06.00 до 22.00 часа. Искането се отправя по телефона или на място след легитимация.

5.8 АЙПИТИВИ се задължава да предоставя услуги на всички потребители при условията на прозрачност и равнопоставеност съобразно категориите на абонатите.

5.9. АЙПИТИВИ се задължава да спазва договорения с АБОНАТА срок за технически преглед и/или отстраняване на дефекти в абонатното отклонение в имота на абоната, съобщени по инициатива на АБОНАТА.

5.10. При извършване на профилактични прегледи, ремонти или развитие на мрежата АЙПИТИВИ се задължава предварително да уведоми абонатите си за възможни прекъсвания и влошено качество на предоставяната услуга, както и за сроковете на прекъсванията или влошеното качество.

5.11. АЙПИТИВИ се задължава да осигури телефонен пост, електронна поща или друг начин за приемане на съобщения и жалби от АБОНАТИТЕ за дефекти и неизправности в системата.

Адресите за контакт при повреди и за предоставяне на информация са адресите на изградените касови помещения и информационни центрове в съответните кабелни райони. Телефонни постове и електронната поща публично се оповестяват в съответното касово помещение, чрез рекламни материали или по служебен канал за района, за който се отнасят.

5.12. АЙПИТИВИ се задължава да води регистър на постъпилите от страна на АБОНАТИТЕ обаждания и писмени молби, предложения, жалби и други. В тях се съхраняват отговорите и данни за взетите решения. Регистърът се поддържа на хартиен и електронен носител

5.13. Служителите на АЙПИТИВИ се легитимират със служебна карта.

5.14. АЙПИТИВИ има право да предупреди АБОНАТА в случаите, когато е констатирала нарушение на договорните отношения като го покани да преустанови нарушението и му даде подходящ срок за възстановяване на загубите и нанесените щети.

5.15. АЙПИТИВИ има право да прекрати заявлението-договор едностранно и да преустанови предоставянето на услугите в предвидените в договора и в ОУ груби нарушения от страна на абоната, както и при неизпълнение на поетите от АБОНАТА задължения.

5.16. "Груби нарушения" от страна на абоната са:

- нерегламентирано включване на други устройства и съоръжения, създаващи смущения и/или опасност за хора и обслужващия персонал
- нерегламентирано подаване или кражба на телевизионен сигнал към трети лица
- използване на електронно съобщителната мрежа, съоръжения или услуга, за да се генерира или пренасочи в свой или чужд интерес насочен пренос на сигнали, писмен текст, изображение, звук, данни или съобщения от всякакъв вид.
- Възпрепятства извършването на технологични прегледи и ремонти, включително и в своя имот.

5.17. АЙПИТИВИ не дължи неустойки и обезщетения за спиране предоставянето на услугите, дължащи се на причини, за които АЙПИТИВИ не отговаря.

5.18. АЙПИТИВИ се задължава да вземе всички необходими мерки за гарантиране тайната на електронните съобщения, осъществявани от кабелната мрежа и свързани с предоставяните услуги.

5.19. АЙПИТИВИ се задължава да информира АБОНАТИТЕ, че в съответствие изискванията на Закона за електронните съобщения, предоставя използваната мрежа на оторизирани държавни органи при настъпване на извънредни обстоятелства, като въвеждане на режим "Военно положение" или "Положение на война" и други, както и при настъпване на стихийни бедствия и аварии..

5.20. АЙПИТИВИ се задължава да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за изтичането на срочния му договор не по късно от 30 дни от датата на изтичане на индивидуалния договор. При отказ, некоректно или несвоевременно предоставяне на идентификационни данни, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за надлежно уведомен.

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

5.22. АЙПИТИВИ гарантира надеждност при осъществяване на електронни съобщения при кризи от невоенен характер.

5.23. АЙПИТИВИ има право да получи дължимите плащания по цените за свързване към МРЕЖАТА, месечните абонаментни цени, определяните цени за други услуги и предвидените в настоящите ОУ неустойки за забавени плащания.

5.24. АЙПИТИВИ има право да съхранява информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в срок до който могат да бъдат оспорени, но не повече от 1 месец

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

5.26. АЙПИТИВИ има право да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 9 от тези Общи условия

5.27. АЙПИТИВИ има право да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога

5.28. АЙПИТИВИ има право да дава писмено или аудио-визуално указания и инструкции на

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства

5.29. АЙПИТИВИ има право да продава и предоставя под наем/лизинг крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане

5.30. АЙПИТИВИ има право да преустанови предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ след изразходването на посочения в договора трафик или след изтичането на месеца, за който е платена месечната абонаментна цена.

5.31. АЙПИТИВИ има право да изключи физически ПОТРЕБИТЕЛЯ от мрежата, в случай, че последния в срок от 7 дни след преустановяване предоставянето на услугите, не заплати нова месечна абонаментна цена или не заяви нов трафик

5.32. АЙПИТИВИ има право да спира предоставянето на услуги, изключва Потребителя и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 6.7; 6.8 и 6.22. незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява с подписване на констативен протокол в присъствие на свидетел.

5.33. АЙПИТИВИ има право да получава обезщетенията, предвидени в 6.32 на тези Общи условия.

5.34. За неотстранени повреди по вина на Оператора, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 10 денонощия 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 5.6. от тези Общи условия

5.35. Когато АЙПИТИВИ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ: съгласно 5.10. или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0.1 % от месечната абонаментна цена. 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 месечната абонаментна цена за следващия месец

5.36. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т 4.34. от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва

6. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

6.1. Потребителят се задължава да заплаща в срок всички дължими цени. При констатиране на различия между договорените и реално ползваните услуги, плащане се дължи за реално ползваните услуги освен в случай 6.3.

6.2. Потребителят се задължава да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до АЙПИТИВИ за неизправно получаване или прекъсване на услугите освен в случаите на 5.2.

6.3. В случай, че АБОНАТЪТ констатира наличието и възможността да се приеме по-голям брой или различен вид радио и телевизионни програми и/или възможността да бъдат използвани различни услуги от договорените, той информира за това обстоятелство АЙПИТИВИ без забавяне, тогава не дължи плащане за реално ползваните, а само за договорените услуги. Причината за възникване на това обстоятелство не са от значение АЙПИТИВИ и възстановява за своя сметка договорените услуги от АБОНАТА.

6.4. Потребителят се задължава да осигури необходимия софтуер за своя сметка, когато той не е свободно разпространяем (freeware).

6.5. Потребителят се задължава да полага грижата на добър стопанин за абонатното отклонение и контакта, намиращи се в имота му и да не манипулира и да не разрешава на трети лица да боравят с елементите на мрежата.

6.6. Потребителят се задължава да не включва в мрежата нестандартни и/или повредени и/или произведени в нефабрични условия телевизионни приемници и други устройства от не-одобрен по съответния ред/тип. Да спазва указанията, инструкциите и предписанията на производителя за правилно ползване на крайните устройства

6.7. Потребителят се задължава да не предоставя достъп на трети лица и да не разрешава промени в абонатната мрежа, включително да не разрешава трети лица да се включват в мрежата без знанието на АЙПИТИВИ. Ако констатира такъв случай или в него се породят основателно съмнение за подобни действия, то той е длъжен да уведоми незабавно АЙПИТИВИ.

6.8. Потребителят се задължава да не извършва сам каквито и да е промени в

мрежата, включително в абонатното отклонение и контакта.

6.9. При констатиране на извършени от АБОНАТА изменения в мрежата или в абонатното отклонение на територията на имота или извън него, да заплати неустойка в размер на трикратния размер на месечната абонаментна цена. При отказ да се плати глобата АЙПИТИВИ е в правото си да развали едностранно договора.

6.10. Потребителят се задължава да уведомява АЙПИТИВИ за констатирани аварии и повреди и да предоставя друга известна нему информация, имаща отношение към работата на мрежата.

6.11. Потребителят се задължава да уведоми АЙПИТИВИ 30 дни предварително в случай, че:

- желае временно да бъде спряно действието на договора и да бъде изключен
- желае да прекрати договора и да бъде окончателно изключен (извън случаите със сключен договор).

6.12. Потребителят се задължава да предостави на АЙПИТИВИ достъп до имота си за изграждане, поддръжка и отстраняване на аварии, профилактики или други действия по мрежата в предварително съгласувано време.

6.13. Потребителят се задължава да информира в 14 дневен срок АЙПИТИВИ за продажба на имота си, отдаването му под наем или преместване на абонамента в друг имот. За непогасени задължения отговорността се носи от собственика или приобретателя на имота.

6.14. Потребителят се задължава да уведомяват писмено в срок до 14 дни АЙПИТИВИ за настъпили изменения в идентификационните данни по т.2.2 от тези Общи условия. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е предоставил актуален телефонен номер за уведомление за изтичане на индивидуалния договор, то той се счита за уведомен в срок

6.15. С подписването на договора, АБОНАТЪТ дава съгласието си да се ползват общи части на сградата, в която е разположен имота, включително слаботокова и коаксиална инфраструктура, с цел полагане на кабели и абонатни отклонения. АБОНАТЪТ урежда спорни въпроси със съсобствениците на идеални части от сградата сам и за своя сметка.

6.16. АБОНАТЪТ има право да бъде включен към УСЛУГАТА при условията и сроковете на т.5.4. от ОУ. При забава на включването му се дължи неустойка в размер на 0.1 % на ден върху платената цена за включване.

6.17. Потребителят се задължава за месеца на включване/изключване да заплати месечната абонаментна цена пропорционална на времето за ползване на услугата.

6.18. Ако по вина на АЙПИТИВИ абонатът не получава услугата до 7 денонощия, Абонатът има право на намалена месечна абонаментна цена пропорционална на дните, през които реално е ползвал услугата.

6.19. Потребителят има право до не плати цялата месечна абонаментна цена, ако не получава договорената услуга за срок по-дълъг от 10 денонощия в рамките на месеца. Срокът започва да тече от момента на писменото уведомяване на АЙПИТИВИ в офиса на оператора в съответния район.

6.20. При констатиране на хипотезите на т. 6.3.и 6.7. от настоящите общи условия абонатът може да уведоми АЙПИТИВИ на открития телефонен пост в съответния район, писмено или устно на адреса на касовото помещение или информационни центрове.

6.21. Извършените от Абоната изменения в мрежата, посочени в хипотезата на т.6.7. от ОУ, се констатира с протокол изготвен от служител на АЙПИТИВИ и подписан от абоната или свидетел.

6.22. Потребителят се задължава да оказват необходимото съдействие на АЙПИТИВИ при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по 6.7. Контролът се осъществява от упълномощени от АЙПИТИВИ лица.

6.23. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да пазят и защитават търговските тайни на АЙПИТИВИ, като се въздържат от всякакви действия, които могат да доведат до ощетяване на последния

6.24. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да изисква сключване на индивидуален договор за ползване на всички електронно съобщителни услуги, предлагани от АЙПИТИВИ .

6.25. Потребителят има право да уведомява АЙПИТИВИ по начина, указан в 5.12 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

6.26. АБОНАТЪТ има право да искат информация и справки по телефона относно

ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

6.27. АБОНАТЪТ има право да подава писмени молби, жалби и предложения и да получават отговори в срок от един месец от подаването им.

6.28. АБОНАТЪТ има право да адресира жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до УСЛУГИТЕ предоставяни от АЙПИТИВИ; неспазване на Общите условия от страна на АЙПИТИВИ.

6.29. АБОНАТЪТ има право да прекрати ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 дневно предизвестие до АЙПИТИВИ освен в случаите на срочен договор или при отпадане на телевизионна програма от ценовия пакет. При условията на срочен договор прекратяването на ползването на услугите преди изтичането на срока по договора се извършва след заплащане на неустойка, определена в договора. При отпадане на телевизионна програма от ценовия пакет не се дължи обезщетение и неустойка

6.30. АБОНАТЪТ има право да прекрати временно ползването на услуги по свое желание, за период не по малък от един месец, след подаване на 30 дневно предизвестие до АЙПИТИВИ. При сключен срочен договор прекратяването е възможно след изтичане на първоначалния срок по договора

6.31. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на АЙПИТИВИ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.,

6.32. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на АЙПИТИВИ 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

7. НАЧИН И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

7.1. В съответствие с разпоредбите на Закона за електронните съобщения, цените на електронно съобщителните услуги се определят от АЙПИТИВИ съобразно търсенето и предлагането им на вътрешния пазар. АЙПИТИВИ уведомява крайните потребители за промяна в цените в седем дневен срок преди датата на влизането им в сила.

7.2. При определяне на цените се осигурява прозрачност и равноправност на потребителите. Цените на електронно съобщителните услуги се представят за сведение в КРС 3 дни преди влизането им в сила. Цените на предоставяните услуги се обявяват на видно място в офисите/касите и в интернет страницата на АЙПИТИВИ.

7.3. В процеса на изграждане на МРЕЖАТА на територията и в предвидените в ЗЕС срокове, АЙПИТИВИ си запазва правото, при възникване на определени обстоятелства и/или важни икономически и технологични причини, при рекламни кампании и по своя преценка, да предоставя едностранно, по изключение и временно отстъпки от цените за свързване и предлаганите електронно съобщителни услуги на определени групи абонати в обособени райони. Предоставените временно отстъпки не изменят обявените цени, които остават непроменени за територията до изменението им по предвидения ред.

7.4. АЙПИТИВИ обявява на видно място ценоразписа за предоставяните от него услуги. АЙПИТИВИ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всеки свой офис/каса на територията, на която предоставя услугите си

7.5. При сключване на заявлението-договор АБОНАТЪТ заплаща 100% от цената за включване, ако има такава, както и цената за допълнителен брой абонатни отклонения и контакти.

7.6. Електронно съобщителните услуги, които не се оразмеряват и остойностяват според обема на потреблението се заплащат ежемесечно до 30-то число на месеца, за който те се отнасят (преди датата на изтичане на месечния абонамент) или до 30-то число на предния месец за следващия, чрез плащането на месечна абонаментна цена.

8. НАЧИН И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

8.1. В съответствие с разпоредбите на Закона за електронните съобщения, цените на електронно съобщителните услуги се определят от АЙПИТИВИ съобразно търсенето и предлагането им на вътрешния пазар. АЙПИТИВИ уведомява крайните потребители за промяна в цените в седем дневен срок преди датата на влизането им в сила.

8.2. При определяне на цените се осигурява прозрачност и равноправност на потребителите. Цените на електронно съобщителните услуги се представят за сведение в КРС 3 дни преди влизането им в сила. Цените на предоставяните услуги се обявяват на видно място в офисите/касите и в интернет страницата на АЙПИТИВИ.

8.3. В процеса на изграждане на МРЕЖАТА на територията и в предвидените в ЗЕС срокове, АЙПИТИВИ си запазва правото, при възникване на определени обстоятелства и/или важни икономически и технологични причини, при рекламни кампании и по своя преценка, да предоставя едностранно, по изключение и временно отстъпки от цените за свързване и предлаганите електронно съобщителни услуги на определени групи абонати в обособени райони. Предоставените временно отстъпки не изменят обявените цени, които остават непроменени за територията до изменението им по предвидения ред.

8.4. АЙПИТИВИ обявява на видно място ценоразписа за предоставяните от него услуги. АЙПИТИВИ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всеки свой офис/каса на територията, на която предоставя услугите си

8.5. При сключване на заявлението-договор АБОНАТЪТ заплаща 100% от цената за включване, ако има такава, както и цената за допълнителен брой абонатни отклонения и контакти.

8.6. Електронно съобщителните услуги, които не се оразмеряват и остойностяват според обема на потреблението се заплащат ежемесечно до 30-то число на месеца, за който те се отнасят (преди датата на изтичане на месечния абонамент) или до 30-то число на предния месец за следващия, чрез плащането на месечна абонаментна цена.

8.7. АБОНАТЪТ има право, но не е задължен да предплаща месечната цена за период не по-дълъг от 12 месеца. Инициативата за предплащане на месечни абонаментни суми може да бъде на АЙПИТИВИ, но не може да се изисква предплащане.

При предплащане, извършено за следващ месец, но до 30-то число на текущия месец и при официално обявени рекламни и други кампании АЙПИТИВИ може да прави отстъпки от цените.

8.8. При условие, че са изградени повече от един абонатни контакти на територията на имота на АБОНАТА, основният абонамент и месечната абонаментна цена за всеки абонатен контакт след първия се определя в % от валидните за съответния месец абонамент за съответния вид услуга.

8.9. Цените за електронно съобщителните услуги, за които се плаща чрез измерване и остойностяване на действително изконсумирани вид и обем услуга се заплащат ежемесечно, в размер определен и посочен в уведомление, изпратено от АЙПИТИВИ до АБОНАТА. Плащането следва да се извърши не по-късно от 30 -то число на месеца, следващ този, за който се отнасят. Уведомлението се изпраща по пощата или по куриер. Не-получаването от АБОНАТА на съобщение за дължимите цени не го освобождава от задължението да плати в предвидения срок.

8.10. Ако договорът между страните е бил прекратен, независимо от причините за прекратяването му и АБОНАТЪТ пожелае сключването на нов договор, то това става при условията и цените като за всеки нов абонат.

8.11. АБОНАТЪТ заплаща пълната актуална цена за включване при подписване на нов договор след едностранно прекратяване на договора от страна на АЙПИТИВИ поради не-плащане на дължими суми. Абонатът не се освобождава от задължението да плати неиздължени суми и неустойки за минал период. При изтичане на три години от датата на едностранно прекратяване на договора от страна на АЙПИТИВИ поради не-плащане на дължимите суми, неустойки не се дължат, освен ако междувременно АЙПИТИВИ не е потърсила вземанията си по съдебен ред. При изтичане на пет години от датата на едностранно прекратяване на договора от страна на АЙПИТИВИ поради не-плащане на дължимите суми, главници не се дължат, освен ако междувременно 4МЕДИА не е потърсила вземанията си по съдебен ред.

8.12. За услуги като „Настройване на телевизионен приемник“, „Инсталация на софтуер“, „Форматиране и преинсталация“ и др. по желание на АБОНАТА се плаща цена по ценоразпис на предлаганите услуги.

8.13. След заплащане от АБОНАТА в брой на дължимите цени в касата на АЙПИТИВИ, АЙПИТИВИ издава номерирана квитанция или фактура, изготвена на компютър или на ръка, съпроводена от касова бележка от устройство с фискална памет. АБОНАТЪТ е в правото си да поиска издаването на данъчна фактура, което се заявява при подписването на договора, като се представят необходими реквизити, с оглед издаването на редовна фактура.

8.14. АБОНАТЪТ има право да извършва плащанията по сметка, но само при условие, че плащането бъде наредено не по-късно от 7 календарни дни преди изтичане на срока за плащане и сметката на АЙПИТИВИ бъде заверена чрез преводи или пощенски записи преди изтичането на срока за плащане.

8.15. АБОНАТЪТ има право да извършва плащанията чрез системи за електронни разплащания e-pay, easy-pay, дебитни или кредитни карти или други такива.

8.16. АЙПИТИВИ, чрез свои упълномощени служители може да предлага на АБОНАТИТЕ инкасиране на дължимите суми чрез посещение на имотите на АБОНАТИТЕ. При плащане по този начин се издава квитанция, която служебно се допълва с касов бон от устройство с фискална памет още в деня на инкасиране на дължимите суми. АБОНАТЪТ може да получи касовия бон в касата на АЙПИТИВИ или при следващо посещение на инкасиращия.

Цената на услугата „Инкасиране на дължими цени“ се обявява заедно с другите цени.

8.17. За закъснели плащания се дължи неустойка, в размер на 0,1 % на ден, но не повече от 100 % от дължимата сума.

8.18. Предплатената месечна цена не подлежи на възстановяване

9. РЕД ЗА ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

9.1. Общите условия могат да се изменят по инициатива на АЙПИТИВИ или КРС. Променените общи условия се публикуват в интернет страницата, офисите на АЙПИТИВИ или по друг подходящ начин

9.2. Измененията на общите условия влизат в сила в срок от един месец от обявяването им

9.3. Променените Общи условия се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. АЙПИТИВИ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези общи условия, в срок от един месец за влизането им в действие.. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.

9.4. Прекратяване на индивидуален договор от страна на абоната поради промени в общите условия не се допуска, когато измененията не засягат ползвани от абоната услуги

10. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ АЙПИТИВИ И АБОНАТИ

10.1. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и АЙПИТИВИ се сключва за

първоначален срок до 24 или 12 месеца, след което се преобразува във безсрочен, освен при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ за условията на продължаването му.

10.2. АЙПИТИВИ има право да прекрати договора едностранно и да преустанови предоставянето на сигнал и достъп до УСЛУГИТЕ, в случай на груби нарушения от страна на абоната предвидени в заявлението-договор и в ОУ условия, както и при неизпълнение на поетите от АБОНАТА задължения.

10.3. АЙПИТИВИ може да прекрати договора едностранно без предизвестие ако

10.4. АБОНАТЪТ:

- не заплати три поредни дължими месечни абонаментни цени за един вид услуга;
- не заплати безспорно дължимите неустойки за забавени плащания на абонаментни цени;
- не преустанови констатирани нарушения, за които е бил надлежно уведомен

и поканен да прекрати нарушението.

- При установяване на нарушения по 6.6; 6.7; 6.8 и 6.9 от тези ОУ

10.5. АБОНАТЪТ може едностранно да прекрати договора, съгласно 6.29 и 6.30 от тези Общи условия

10.6. АЙПИТИВИ не дължи неустойки и обезщетения за спиране предоставянето на УСЛУГИТЕ, дължащи се на причините, за които АЙПИТИВИ не отговаря.

10.7. В случай на промяна, изменение и допълнение на ОУ, извършена по установения ред и не-приемане от страна на АБОНАТА на новите, изменените и допълнените ОУ, АБОНАТЪТ може едностранно да прекрати договора. Прекратяването се извършва по общия ред. Прекратяването не освобождава АБОНАТА от задължението за плащане на дължими към АЙПИТИВИ суми.

10.8. За всички не-упоменати в заявлението-договор и в настоящите ОУ случаи се прилагат разпоредбите на ЗЗД и действащото законодателство в Република България.

10.9. При възникване на обстоятелства, които не са регламентирани в заявлението-договор или в настоящите ОУ и при възникване на спорове, страните решават взаимните проблеми в приятелски дух и при взаимни компромиси, а ако това е невъзможно, те се обръщат за разрешаване на спора към компетентния съд.

10.10. Подписването на заявлението-договор означава, че страните познават и приемат ОУ, валидни към момента на новото подписване.

10.11. Взаимоотношенията между АЙПИТИВИ и АБОНАТА се прекратяват с прекратяване на договора между тях при следните случаи:

- по взаимно съгласие на страните – незабавно;
- с изтичане срока посочен в заявлението-договор;
- с едностранно разваляне на договора в предвидените в ОУ случаи и условия;
- в срока по 4.1, когато е приложим, абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки.

- в случай, че някоя от страните изпадне в неплатежоспособност или срещу нея е започнало производство за обявяване в несъстоятелност;

- в случай, че АЙПИТИВИ престане да бъде предприятие, осъществяващо електронни съобщителни услуги

- с 30 дневно писмено предизвестие от страна на АБОНАТА при безсрочен договор.
- незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;
- незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган

11. ДРУГИ УСЛОВИЯ.

11.1 АЙПИТИВИ не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на неправомерни действия по мрежата на трети лица. Подобни действия или нарушения се отстраняват от АЙПИТИВИ със съдействие на АБОНАТИТЕ.

- 11.1. При лоши метеорологични условия е възможно влошаване на качеството на някои програми. При гръмотевични бури се препоръчва изключване на кабела с абонатния контакт от антенния вход на телевизионния приемник и/или мрежовия кабел или други уреди и изключване на захранващите кабели на приемащите уреди от мрежата.
 - 11.2. Прекъсване на електрозахранването в някой участък на МРЕЖАТА може да причини спиране на сигнала в район, където има ток. АЙПИТИВИ не носи отговорност за захранването на мрежата извън апаратната станция. АЙПИТИВИ е абонат на "ЕВН", както и АБОНАТИТЕ по настоящия договор.
 - 11.3. АЙПИТИВИ не носи отговорност при повреди, възникнали в резултат от природни бедствия.
 - 11.4. По желание на АБОНАТА може да се изготви индивидуален договор за предоставяне на услуги от АЙПИТИВИ.
 - 11.5. Включването на други телевизионни приемници в дома на АБОНАТА без използване на специални елементи и извършено от неоторизирано от АЙПИТИВИ лице е в явно противоречие с условията на договора.
 - 11.6. При смесване на сигнала от мрежата с други телевизионни и радио сигнали, извършено от неоторизирано от АЙПИТИВИ лице може да се наруши качеството на предлаганите услуги.
 - 11.7. Пиратските включения в кабелната мрежа влошават приемането на редовно включените абонати.
 - 11.8. 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 с изключение на уведомлението на ПОТРЕБИТЕЛЯ за изтичане на индивидуалния договор, което се прави на телефона предоставен от ПОТРЕБИТЕЛЯ.
12. **ФОРС МАЖОР И ПРИЛОЖИМ ЗАКОН**
- 12.1. Страните не носят отговорност, ако неизпълнението на задълженията им се дължи на непреодолима сила, освен ако преди настъпването ѝ някоя от страните е изпаднала в забава.
 - 12.2. Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила уведомява незабавно другата страна за настъпването на Възможните последици.
 - 12.3. Непреодолимата сила не е основание за освобождаване от отговорност, ако в момента на настъпването ѝ, страната е нарушила свое задължение по договора или е в забава.
 - 12.4. При тълкуването и прилагането на настоящите общи условия, се прилага българското законодателство.

13. Определения

По смисъла на тези Общи условия:

- 13.1. **ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА** - природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;
- 13.2. **ПРИЧИНИ НЕЗАВИСЕЩИ ОТ ОПЕРАТОРА** - откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.
- 13.3. **КРАЙНО УСТРОЙСТВО**: устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената електронно съобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

14. Идентификационни данни на АЙПИТИВИ:

„ АЙПИТИВИ “ ЕООД, адрес: село Варвара, ул.“ Трета“ N36

ЕИК 204606870 тел. 0877297181

Настоящите ОУ са обявени на 30.10.2019г. и влизат в сила от 01.11.2019г