



## “ВАЙТЪЛ-И” ЕООД – град Сандански.

тел. 0746/3 11 11; 0746/ 3 22 22, мобилен тел. 0886332222;  
адрес за контакт: град Сандански, пл. „България” № 2, ет. 0

### **ОБЩИ УСЛОВИЯ**

на “ВАЙТЪЛ-И” ЕООД за взаимоотношенията, с крайните потребители на далекосъобщителни услуги

#### **1. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.**

Настоящите общи условия уреждат взаимоотношенията между “ВАЙТЪЛ-И” ЕООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 811208462, със седалище и адрес на управление: град Сандански, ул. "Македония" № 41, наричано по-долу **ВАЙТЪЛ-И**, и потребителите на услуги, наричани по-долу **ПОТРЕБИТЕЛ**, по повод условията и реда за осъществяване на далекосъобщителни услуги чрез кабелната мрежа на ВАЙТЪЛ-И (МРЕЖАТА).

1.1. Общите условия са задължителни за ВАЙТЪЛ-И и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях.

1.2. Общите условия влизат в сила 30 дни след публикуването им на страницата на ВАЙТЪЛ-И в интернет ([www.vegatv.bg](http://www.vegatv.bg)) и представянето им на видно място в търговските обекти на ВАЙТЪЛ-И.

1.3. Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които Вайтъл-И изготвя и генерира в процеса на предоставяне на Услугите, се обработват и съхраняват от страна на Вайтъл-И в съответствие с Регламент на Европейския съюз 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 94/46/ЕО („Общ Регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработване на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите данни от страна на Вайтъл-И, както и за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент по защита на данните изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в „Политика за поверителност“ за защита на личните данни във Вайтъл-И, която е публикувана на интернет страницата на Вайтъл-И ([www.vegatv.bg](http://www.vegatv.bg)) и е налична в търговските обекти на Вайтъл-И.

1.4. при въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.

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

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

#### **2. УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ВАЙТЪЛ-И ЧРЕЗ МРЕЖАТА.**

ВАЙТЪЛ-И предоставя чрез МРЕЖАТА далекосъобщителни услуги, като самостоятелни услуги или в пакет от услуги, както следва:

2.1. Разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), като основен или допълнителен пакет програми, предоставяни в не кодиран или кодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства. Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление.

2.2. Достъп до интернет чрез кабелен модем по стандарт DOCSIS, PON и/или по безжичен път по Wi-Fi стандарт. Скоростта на услугата достъп до Интернет не е гарантирана.





2.3. Допълнителни услуги като: Линии под наем: - между две точки в мрежата на фирмата, пренос на сигнали, видео по поръчка, телевизионен справочник и др. свързани с осъществяване на електронно-съобщителни дейности.

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

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

2.6. ВАЙТЪЛ-И активира услугите в срок до 3 (три) календарни дни от датата на сключване на договора.

### **3. КРАЙНИ УСТРОЙСТВА.**

Ако ВАЙТЪЛ-И предлага за продажба крайни устройства, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ВАЙТЪЛ-И такива, устройства (модеми, цифрови приемници, рутери и други) по цени, определени в ценовата листа на ВАЙТЪЛ-И, като за всяко продадено устройство ВАЙТЪЛ-И гарантира осигуряване: на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия.

3.1 ВАЙТЪЛ-И има право да отдава под наем крайни устройства или да ги предоставя за ползване за срока на действие на договора за услуги.

3.2 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица, с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите, но задължително одобрени от ВАЙТЪЛ-И.

3.3 ВАЙТЪЛ-И може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване под наем срещу заплащане на сума или парична гаранция, чийто размер е установен в договора или в допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.

3.4 Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на ВАЙТЪЛ-И.

### **4. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ.**

**ВАЙТЪЛ-И** предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си срочни договори с продължителност до 12 месеца и безсрочни договори при следните условия:

4.1 Срочните договори се сключват въз основа на писмено споразумение между ВАЙТЪЛ-И и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при определени параметри на услугите (брой канали, скорост на достъп до интернет и др.) и цени за ползване на услугите.

4.2 Безсрочните договори се сключват за неопределен срок, като параметрите и/или цените на услугите могат да бъдат променяни по всяко време от ВАЙТЪЛ-И с 30 дневно уведомление на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

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

4.4 В договора за предоставяне на услуги се посочват идентификационни данни на ВАЙТЪЛ-И и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще предлагат на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, цени, неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за ползване на услугите, адрес за кореспонденция и получаване на фактури и др.

4.5 Договорът и/или допълнителното споразумение между ВАЙТЪЛ-И и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се смята за сключен от датата на подписването му. Отчитането на сметките започва да тече от датата на инсталиране п/или активиране на услугите. Инсталирането и/или активирането на услугите се удостоверява с подписване на приемо - предавателен протокол между ВАЙТЪЛ-И и ПОТРЕБИТЕЛЯ.



4.6. С подписване на договор за предоставени услуги по т.2.1. от настоящите Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ потвърждава, че е запознат и приема условията за предоставяне на канали със съдържание, неподходящо за деца, както и с обстоятелството, че е налице техническа възможност за ограничаване на достъпа или криптиране на тези канали с код за родителски контрол.

## **5. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА СРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ.**

Срочен договор може да бъде прекратен:

5.1 При взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните.

5.2 Едностранно от ВАЙТЪЛ-И с 30 (тридесет) дневно предизвестие отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ; ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставените крайни устройства в работещ вид в 7 дневен срок.

5.3 Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, като върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване и заплати неустойка в размер на две месечни такси съгласно избрания абонамент. Връщането на предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемно-предавателен протокол.

5.4 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при наличие на форсмажорно събитие; при акт на компетентен орган; или при прекратяване/отнемане на Разрешението на ВАЙТЪЛ-И;

5.5 Страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори само с двустранни писмени споразумения. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при акт на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

## **6. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА БЕЗСРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ.**

Безсрочен договор може да бъде прекратен:

6.1 Едностранно от ВАЙТЪЛ-И или ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено до другата страна, както и в случаите описани в индивидуалният договор. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване (крайни устройства) в работещ вид в 7 дневен срок.

6.2 Изменения и допълнения на безсрочен договор могат да бъдат извършени с двустранни писмени споразумения или при условията на т. 4.2. от тези Общи условия. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при акт на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.

## **7. ЦЕНИ И ТАКСИ**

ВАЙТЪЛ-И събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните услуги, както следва:

7.1 еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът или допълнителното споразумение. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора или допълнителното споразумение с ПОТРЕБИТЕЛЯ;

7.2 фиксирана месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ВАЙТЪЛ-И и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена е дължима от датата на инсталиране и/или активиране на услугите.

## **8. ЦЕНОВА ЛИСТА.**

Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид, по цени съгласно действащата ценова листа на ВАЙТЪЛ-И.

8.1 ВАЙТЪЛ-И предоставя ценова листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в уеб сайта или на общодостъпни места, включително в офисите или при представител на територията, на която се предоставят услугите на ВАЙТЪЛ-И. В ценовата листа се включва и подробна



информация относено начина на отчитане и тарифиране на предоставените от ВАЙТЪЛ-И услуги.

8.2 ВАЙТЪЛ-И определя и променя едностранно цените за предоставените услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

8.3 ВАЙТЪЛ-И има право да предоставя услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително.

8.4 ВАЙТЪЛ-И съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи устройства за срок не по-малко от 6 месеца.

## **9. ЗАПЛАЩАНЕ НА ПРЕДОСТАВЕНИТЕ УСЛУГИ.**

Цените за предоставените услуги се заплащат в търговските с офиси на ВАЙТЪЛ-И, по банков път или чрез система за електронно разплащане, където е възможно или по друг начин, ако такъв е определен в договора за услуги. При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ВАЙТЪЛ-И и погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

9.1 Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т.14.1. от настоящите Общи условия.

9.2 ВАЙТЪЛ-И издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

9.3 Надвзети суми за предоставяни услуги се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва, след негово изрично искане за това.

## **10. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

10.1 С оглед предоставяне на услуги, ВАЙТЪЛ-И има право да събира, обработва, използва, предоставя и съхранява личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително и данни за предоставяне на услугата, като адрес за ползване на услугата, адрес за кореспонденция, лице и данни за контакт и др.

10.2 С приемане на настоящите Общи условия и с влизане в сила на настоящите Общи условия и на измененията на тези Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие относно обработването на личните му данни от ВАЙТЪЛ-И, включително чрез събиране, обработване, използване, предоставяне, съхраняване и пр. За целите на изпълнение на договора за услуги и реализиране правата и законните интереси на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или ВАЙТЪЛ-И по време и след прекратяване на договора за услуги, включително и за целите на събиране на задължения/вземания по всякакъв ред - съдебен и извънсъдебен. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие, че ВАЙТЪЛ-И може да предостави личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ на компетентни държавни органи и/или институции в предвидените от закона случаи, както и да предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра, агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на ОПЕРАТОРА, търговските представители и партньори.

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

## **11. ВАЙТЪЛ-И ИМА ПРАВО:**

11.1 Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА далекосъобщителни услуги.



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

11.3 да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

11.4 да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ, в случай на неплащане на цените, незабавно след изтичане на срока на плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цените по т. 7 в пълен размер. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си;

11.5 да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия, както и да изисква неустойки при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ за която и да било от предоставяните услуги;

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

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

11.8 да откаже достъп до мрежата на ПОТРЕБИТЕЛ, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор;

11.9 да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава услуги или предоставя услуги на трети лица, несъгласувано с ВАЙТЪЛ-И;

11.10 При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ВАЙТЪЛ-И има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на потребителите, без да носи отговорност спрямо тях;

11.11 ВАЙТЪЛ-И има право да състави указател, в който да вписва безплатно данните относно имената, адресите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, заявени при регистрацията, както и предоставените номера на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя;

11.12 ВАЙТЪЛ-И има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име, както и да възлага на трети лица да осъществяват извънсъдебни и/или съдебни действия с цел събиране на задължения/вземания на ВАЙТЪЛ-И, като за целта може да им предостави лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

11.13 ВАЙТЪЛ-И има право да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на ВАЙТЪЛ-И. За целите на предходното изречение ВАЙТЪЛ-И предоставя на упълномощеното лице личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

11.14 ВАЙТЪЛ-И не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.

11.15 ВАЙТЪЛ-И не носи отговорност за качеството на УСЛУГАТА, когато причината не е в МРЕЖАТА

11.16 ВАЙТЪЛ-И не носи отговорност за начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това, включително и в случаи на нерегламентирано (неразрешено) препредаване и/или разпространение на телевизионни програми или други обекти на защита на ЗАПСП;

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





11.18 ВАЙТЪЛ-И не носи отговорност за предоставяните услуги в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, начин и/или цели, различни от адреса, начина и/или целите в сключения договор.

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

11.20 ВАЙТЪЛ-И си запазва правото да измерва и управлява трафика на данни в мрежата с цел постигане на по-надеждни и качествени услуги за потребителите.

11.21. ВАЙТЪЛ-И има право да предприеме всички законови действия, при заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на мрежата;

11.22. ВАЙТЪЛ-И има право да получава информация, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги за извършване на незаконни дейности или за разпространение на вредно съдържание и със средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга.

## **12.ВАЙТЪЛ-И Е ДЛЪЖЕН:**

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

12.2 да осигурява надеждна работа на МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

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

12.4 да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, по електронен начин или аудио-визуално 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 24 часа преди ефективното и прекъсване;

12.5 да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в продължение на 6 (шест) месеца;

12.6 да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които Вайтъл-И ЕООД я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

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

12.8 да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ при нормални условия на работа в срок от 48 (четиридесет и осем) часа. 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 установяването и от страна на ВАЙТЪЛ-И;

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

12.10 да уведомява писмено, по електронен начин или аудиовизуално във възможно най- кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставян ето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

12.11 да предоставя на оповестен телефон и на интернет страницата ([www.vegatv.bg](http://www.vegatv.bg)) на ВАЙТЪЛ-И информация и справки за условията и реда за ползване на предоставените услуги и техните цени;

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



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

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

12.15 да предоставя безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги;

12.16 да спазва минимален 3 (три) месечен срок, в който запазва разположението и/или разпространението на програмите по честотно разпределение в МРЕЖАТА, освен в случаите, когато това се налага по технически или икономически причини или поради прекратяване на договорите за разпространение на съответните програми преди изтичане на тримесечния срок.

12.17 При забава на инсталиране и/или активирането на услугите съгласно настоящите Общи условия, която е по вина на ВАЙТЪЛ-И, ВАЙТЪЛ-И приспада съответната на периода на закъснението дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец. При техническа невъзможност да се предостави услугата, внесените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми подлежат на възстановяване. Задължението на ВАЙТЪЛ-И отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението, в което ще се инсталира и ползва услугата.

12.18 За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от ВАЙТЪЛ-И, след подаване на искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на адресите и/или телефоните, определени от ВАЙТЪЛ-И за това.

12.19 ВАЙТЪЛ-И уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане срока на индивидуалните договори с тях.

### **13. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ИМАТ СЛЕДНИТЕ ПРАВА:**

13.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ВАЙТЪЛ-И;

13.2 да получават услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

13.3 да уведомяват ВАЙТЪЛ-И за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);

13.4 да искат информация по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ВАЙТЪЛ-И;

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

13.6 да прекратят договора си за УСЛУГАТА в рамките на 7 (седем) календарни дни от датата на инсталиране и/или първоначално активиране на УСЛУГАТА, в случай че не са доволни от предлаганото качество.

### **14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ Е ДЛЪЖЕН:**

14.1 да заплаща определените от ВАЙТЪЛ-И цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, договора и/или допълнителните споразумения към него;

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

14.3 да оказва съдействие на ВАЙТЪЛ-И за разрешаване на проблеми по телефона. Това може да включва рестартиране на модем или друго устройство, настройка на цифров приемник, телефонен апарат или друго устройство, проверка окабеляване и пр.;





14.4 в предварително съгласувано с ВАЙТЪЛ-И време да осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

14.5 да не извършва промени в МРЕЖАТА на ВАЙТЪЛ-И;

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

14.7 да спазва указанията, инструкциите и предписанията на ВАЙТЪЛ-И за правилно ползване на крайните устройства;

14.8 да използва само крайни устройства, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите и одобрени от ВАЙТЪЛ-И;

14.9 ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва или допуска извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата или предоставените му от ВАЙТЪЛ-И крайни устройства;

14.10 да уведомява в срок до 7 (седем) дни ВАЙТЪЛ-И за настъпили изменения в идентификационните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ по тези Общи условия;

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

14.12 да заплаща разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата, предоставените им от ВАЙТЪЛ-И и друго оборудване, по настоящите Общи условия;

14.13 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не извършва действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите, както и да не извършва действия, обезпокояващи други потребители на същата, да не изпраща или допуска изпращането на непоискани електронни писма (т.нар. "спам") и да не допуска трети лица да извършват подобни действия.

14.14 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не променя конфигурацията на крайните устройства, инсталирани от специалисти на ВАЙТЪЛ-И, както и да не ползва или да се опита да ползва услугите на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани.

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

14.17. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава незабавно да уведомява ВАЙТЪЛ-И в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите.

14.18 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява на трети лица собствените параметри за ползване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставя на трети лица предоставеното им от ВАЙТЪЛ-И оборудване.

14.19 ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва разпространение на други сигнали по МРЕЖАТА, нито да препредава и/или разпространява сигнала до други потребители или адреси, както и да извършва препредаване и/или разпространение на телевизионни програми или други обекти на защита на ЗАПСП.

14.20 ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да извършва препредаване и/или разпространение на телевизионните програми на публични места в това число хотели, болници, обществени заведения и др. без предварително изрично да е уредил правата за това съгласно ЗАПСП.

14.21 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължават да предоставят на ВАЙТЪЛ-И адрес за получаване на фактури и да уведомят ВАЙТЪЛ-И писмено и незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури.

14.22 В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ВАЙТЪЛ-И модем, приемник и/или друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай ВАЙТЪЛ-И има



право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен ред. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати стойността на предоставените му от ВАЙТЪЛ-И модем, приемник и/или друго оборудване и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с ВАЙТЪЛ-И не върне предоставеното му оборудване. Стойността на предоставените от ВАЙТЪЛ-И модем, приемник и/или друго оборудване е определена в ценовата листа на ВАЙТЪЛ-И.

14.23 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ВАЙТЪЛ-И, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него, включително при административнонаказателна отговорност на ВАЙТЪЛ-И, в резултат на неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

14.24 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ВАЙТЪЛ-И 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.

14.25 При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща обезщетение/неустойка в размер на две месечни такси за услугите, за които е сключен договорът.

14.26 В случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да изключват от електрозахранването и от МРЕЖАТА телевизионният приемник/ци/ и/или компютъра, модема, цифровия приемник и другите им предоставени устройства, както и да изключват коаксиалния кабел на кабелната телевизия. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и МРЕЖАТА.

## **15.РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

15.1 Споровете между ВАЙТЪЛ-И и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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.

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

ПОДПИС: .....

(Ивайло Илиев Илиев, в качеството си на управител на  
“ВАЙТЪЛ-И” ЕООД)