

ТИПОВИ ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на „ЛАФИ“ ЕООД, далекосъобщителен оператор с удостоверение за регистрация по обща лицензия № 201, изх. №08-01-389/27.09.2007 г. За осъществяване на далекосъобщения чрез обществена кабелна далекосъобщителна мрежа за разпространение на радио- и телевизионни програми и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на град Балчик, обл. Добрич.

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между „ЛАФИ“ ЕООД със седалище и адрес на управление гр. Балчик, обл. Добрич, ул. „Варненска“, бл. 2, вх. Б – партер наричан по-долу “ОПЕРАТОР”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛИ” се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги по удостоверение за регистрация по Обща лицензия № 201, изх. №08-01-389/27.09.2007 г., издадено на ОПЕРАТОРА за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена кабелна далекосъобщителна мрежа за разпространение на радио- и телевизионни програми, наричана по-нататък “МРЕЖАТА”, и за предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на гр. Балчик, обл. Добрич.

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

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

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА чрез МРЕЖАТА

4. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

4.1. разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като основен пакет програми, предоставяни в некодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства - телевизионни и/или радиоприемници;

4.2. разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като допълнителен пакет програми, предоставяни в кодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства – телевизионни и/или радиоприемници, след предварително декодиране чрез потребителски декодер;

4.3. видео по поръчка – услуга, позволяваща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да получават в определен от тях час изрично заявени от тях програми или предавания посредством кабелен модем и телевизионен приемник или компютър;

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя услугите по т. 4.2, и т. 4.3, със собствени средства, той сключва договори със съответните фирми - доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира за качеството на предоставяните услуги.

6. В случай че ОПЕРАТОРА обяви, че има възможност да продава на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, те могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (приемници, декодери и др.) по цени, определени в ценовата листа на ОПЕРАТОРА, като за всички продадени устройства ОПЕРАТОРА гарантира осигуряване на съответните гаранционни срокове, както и следгаранционно обслужване.

6.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица.

6.2. ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез допълнителен договор за наем.

7. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услуги на лица с инвалидност първа група и на лица със специални социални нужди при преференциални условия – до 30% отстъпка от стандартните цени на услугите.

8. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 3 дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите, по т. 22.1 от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (договор за услуги)

9.1. Договорът между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

9.2. Със сключването на индивидуалния договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ дава своето изрично съгласие ОПЕРАТОРЪТ да сключва договор за заместване в дълг по смисъла на чл.103 ЗЗД, по силата на който ОПЕРАТОРЪТ да прехвърли всички свои права и задължения по договора за доставка на услуги на друго юридическо лице. При сключването на такъв договор за заместване в дълг ПОТРЕБИТЕЛЯТ освобождава ОПЕРАТОРА от задължението му по индивидуалния договор и приема новото юридическо лице за нов длъжник, който замества ОПЕРАТОРА в задълженията му по договора.

10. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, начинът на заплащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция, преференциалните условия за лица с I и II група инвалидност и лица със специални социални нужди (в случай че има такива), документите, които такива лица следва да представят на ОПЕРАТОРА и други.

11. Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

11.1. Изменение на клаузите на договорите може да поиска всяка от страните в срока на действието му.

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

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

РАЗДЕЛ IV

Права на ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ има право:

12.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА далекосъобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия;

12.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си съответните суми в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия, за предоставените от него услуги;

12.3. да дава писмено или аудио-визуално указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

12.4. да продава и предоставя под наем крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно т. 6 от тези Общи условия;

12.5. да прекрати с 7 дnevно предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на неплащане на цените по т. 22.2 в срок до 7 дни след изтичане на срока за плащане.

12.6. да получава обезщетенията, предвидени в раздел IX на тези Общи условия;

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

12.8. в предварително писмено уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до имота му с цел изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

РАЗДЕЛ V

Задължения на ОПЕРАТОРА

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

13.1. да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБ стандарти, както спазва изискванията за качество на сигналите за изображение и звук, електромагнитна съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, като във връзка с това се задължава:

а) да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

б) да използва далекосъобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

в) да използва само технически изправни далекосъобщителни устройства;

г) да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства;

д) да изгражда, поддържа и използва всички технически системи по такъв начин, че и при нормална работа, и в условията на неизправност да не създават никаква опасност за лицата, работещи с тях, проверяващите и населението.

13.2. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата;

13.3. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;

13.4. да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга;

13.5. да спазва минимален три месечен срок, в който запазва разположението на програмите по честотно разпределените канали в МРЕЖАТА;

13.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по телефона или на сайта си 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 2 дни преди ефективното ѝ прекъсване;

13.7. предварително да уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

13.8. да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на 12 месеца и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези сметки;

13.9. 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 органи;

13.10. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 8 от тези Общи условия;

13.11. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

13.12. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 24 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 от установяването ѝ от страна на ОПЕРАТОРА, посредством упълномощените за това лица;

13.13. 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 регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

13.14. да уведомява писмено или аудио-визуално във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничаване в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

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

13.16. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 30 от тези Общи условия;

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

13.18. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

13.19. да прилага към договора списък с наименованията на телевизионните програми, включени в ценовия пакет.

13.20. да уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ОПЕРАТОРА

14. При забава за активиране на услугите по т. 8 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 1% от еднократните суми за активиране на услугите, но не повече от 10%. 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.

15. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 5 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 т. 13.13 от тези Общи условия.

16. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми Потребителя съгласно т. 13.6 или не спазва съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 10% 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.

17. Надвезти суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 14, т. 15 и т. 16 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

18.1. да изискват сключване на договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА;

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

18.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 13.13 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

18.4. да искат информация и справки по телефона съгласно т. 13.15 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

18.5. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 13.17 от тези Общи условия;

18.6. 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;

18.7. 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;

18.8. да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 дnevно предизвестие до ОПЕРАТОРА;

18.9. да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от 3 месеца след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА.

