

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на "Силистра Телеком Солюшънс" ООД, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос и разпространение на територията на град Силистра



РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между „Силистра Телеком Солюшънс“ ООД, гр. Силистра, ул. Симеон Велики 34, ЕИК 202367794, наричано по-долу ПРЕДПРИЯТИЕТО и неговите крайни потребители, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ се уреждат условията и реда за предоставяне на обществени електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос и разпространение на данни.

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

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ПРЕДПРИЯТИЕТО чрез МРЕЖАТА

3. ПРЕДПРИЯТИЕТО предоставя чрез МРЕЖАТА:

3.1. Доставка на радио и телевизионни програми

3.2. Пренос на данни и достъп до интернет

4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да получат от ПРЕДПРИЯТИЕТО за ползване крайни устройства и смарт-карти за достъп до услугата без заплащане, като техният брой и вид зависи от избрания абонаментен план и е посочен в Ценовата листа на ПРЕДПРИЯТИЕТО, достъпна в офиса на адрес гр. Силистра, ул. Симеон Велики 34, както и в интернет на адрес www.silistra.tv.

5. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да получат от ПРЕДПРИЯТИЕТО допълнителни крайни устройства и смарт-карти за достъп до услугата след заплащане на инсталационна такса. Броят възможни устройства и размерът на инсталационната такса са посочени в Ценовата листа на ПРЕДПРИЯТИЕТО. Устройствата остават собственост на ПРЕДПРИЯТИЕТО, а инсталационната такса не подлежи на възстановяване при преустановяване на използването на услугите.

6. ПРЕДПРИЯТИЕТО активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 5 работни дни от датата на плащане на инсталационната и първата месечна абонаментна такса.

РАЗДЕЛ III

Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ сключва индивидуален договор за всяка избрана от него услуга. Индивидуалният договор между ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му и е със срок до края на предплатения от ПОТРЕБИТЕЛЯ период.

8. В договора се посочват идентификационни данни на ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, начинът на заплащането им, телефон за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и адрес, на който услугата ще бъде инсталирана и използвана.

9. Страните могат да правят изменения и допълнения на договора само с писмени споразумения.

РАЗДЕЛ IV

Права на ПРЕДПРИЯТИЕТО

10. ПРЕДПРИЯТИЕТО има право:

10.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ обществените електронни съобщителни услуги, посочени в раздел II от тези Общи условия;

10.2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните такси за предоставените услуги съгласно раздел X на тези Общи условия и Ценовата листа на ПРЕДПРИЯТИЕТО;

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

10.4. да прекрати предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ след изтичане на предплатения период и договорения период на изчакване. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си за използваните услуги през периода на изчакване.

10.5. да спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от мрежата и отказва сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по т. 16 незабавно след констатиране на нарушението.

10.6. да получава обезщетенията, предвидени в т. 18 на тези Общи условия;

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

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

РАЗДЕЛ V

Задължения на ПРЕДПРИЯТИЕТО

11. ПРЕДПРИЯТИЕТО е длъжно:

11.1. да извършва дейност в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, правила и технически изисквания за безопасност, така че да са гарантирани безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

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

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

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

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

11.6. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение на поне 12 месеца назад и да я предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ при поискване;

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

11.8. да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите на тел. 0800-80-577, електронна поща support@silistra.tv и да води регистър с дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

11.9. да отстранява повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 24 часа. Сроктът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на посочените в т. 11.8. контакти за поддръжка или от установяването ѝ от страна на ПРЕДПРИЯТИЕТО, при условие, че не е възпрепятствано от външни, независещи от него фактори;

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

11.11. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно Закона.

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

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на ПРЕДПРИЯТИЕТО

12. При забавяне в активирането на услугите в срока по т. 6 от тези Общи условия, ПРЕДПРИЯТИЕТО дължи обезщетение за всеки ден закъснение в размер на 10% от инсталационните такси за активиране на услугите. Обезщетение не се дължи, ако забавянето е причинено от независещи от ПРЕДПРИЯТИЕТО фактори - липса на достъп до помещението на абоната, лоши атмосферни условия, несъгласие на съседите и т.н.

13. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА, в резултат на което

ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от три дни през един календарен месец, ПОТРЕБИТЕЛЯТ получава обезщетение в размер на част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на броя дни, през който не са били достъпни услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни.

14. Обезщетенията се получават чрез приспадане на съответната дължима сума при следващото плащане на услуги от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

15. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

15.1. да сключват индивидуален договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ПРЕДПРИЯТИЕТО;

15.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и в съответствие с платената абонаментна такса за съответния пакет;

15.3. да искат информация и справки на обявените контакти за поддръжка относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

15.4. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срок до 7 дни от подаването;

15.5. да адресират жалби и сигнали до Комисията за Регულიране на Съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА и предоставяните услуги;

15.6. да прекратяват ползването на услугите по свое желание посредством уведомяване, при липса на задължения към ПРЕДПРИЯТИЕТО;

15.7. да възобновяват ползването на услугите по свое желание посредством плащане на задълженията, следващата месечна такса и допълнителна такса за повторно включване към мрежата, ако са били физически изключени от нея;

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

16. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

16.1. в съгласувано с ПРЕДПРИЯТИЕТО време да осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддръжане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;

16.2. да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ПРЕДПРИЯТИЕТО;

16.3. да не предоставят сигнал и услуги на трети лица;

16.4. да оказват необходимото съдействие на ПРЕДПРИЯТИЕТО при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 16.2 и 16.3.

16.5. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ПРЕДПРИЯТИЕТО за правилно ползване на крайните устройства;

16.6. да не извършват каквито и да е промени и модификации в крайните устройства;

16.7. да използват получените смарт-карти само и единствено в крайните устройства, към които те са предоставени;

16.8. да заплащат определените от ПРЕДПРИЯТИЕТО такси по начин и в срокове, посочени в раздел X от тези Общи Условия;

16.9. да заплащат дължимите такси в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, когато това е вследствие на тяхно виновно поведение или техническа неизправност в не-предоставени от ПРЕДПРИЯТИЕТО устройства;

16.10. да заплащат дължимите такси, независимо от подадените уведомления и жалби до ПРЕДПРИЯТИЕТО за неизправно получаване или прекъсване на услугите - при потвърждаване на проблем по вина на ПРЕДПРИЯТИЕТО те ще бъдат компенсирани съгл. раздел VI;

16.11. да уведомяват незабавно ПРЕДПРИЯТИЕТО за проблеми, свързани с ползването и наличността на услугите, както и с предоставените им крайни устройства и смарт-карти, по упоменатите в т. 11.9 начини.

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на

ПРЕДПРИЯТИЕТО, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ПРЕДПРИЯТИЕТО обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми, съгласно ЗЗД.

РАЗДЕЛ X

Цени. Условия на заплащане на услугите.

19. ПРЕДПРИЯТИЕТО събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ такси за предоставяните от него услуги, както следва:

19.1. еднократна инсталационна такса за активиране на услугите, за които е сключен договора; таксата се заплаща за включване към МРЕЖАТА и не се връща при прекратяване доставката на услугата;

19.2. месечна абонаментна такса, осигуряваща достъп до съответните услуги. Месечната абонаментна такса се предплаща преди изтичането на вече платеният период.

20. Таксите за предоставените услуги се заплащат:

20.1. в офиса на ОПЕРАТОРА, намиращ се на адрес: гр. Силистра, ул. Симеон Велики 34;

20.2. по банков път:

IBAN: BG68 UNCR 7000 1520 8275 08

BIC: UNCR BGSF

Банка: Уникредит Булбанк АД

20.3. on-line, чрез виртуален ПОС терминал на сайта на ПРЕДПРИЯТИЕТО: www.silistra.tv.

21. ПРЕДПРИЯТИЕТО издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (фактура, касов бон; на хартия или по e-mail) за получено плащане по различните видове услуги при всяка от използваните форми на разплащане.

22. ПРЕДПРИЯТИЕТО определя и променя таксите за предоставяните услуги по реда на ЗЕС.

23. ПРЕДПРИЯТИЕТО прави публична Ценовата листа за предоставяните от него услуги и я предоставя в офиса си и на интернет страницата си www.silistra.tv.

РАЗДЕЛ XI

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

24. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ПРЕДПРИЯТИЕТО се продължава при предплащане на следващата месечна абонаментна такса;

25. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ПРЕДПРИЯТИЕТО се прекратява:

25.1. при уведомяване от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ за неговото желание да преустанови използваните услуги;

25.2. при изтичане на предплатения период и липса на следващо плащане в периода на изчакване, ако е договорен такъв;

25.3. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

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

25.5. едностранно от страна на ПРЕДПРИЯТИЕТО, при неизпълнение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на условията в раздел VIII и IX.

РАЗДЕЛ XII

Решаване на спорове

26. Споровете между ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. Всяка от страните може да поиска съдействие от КРС или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XIII

Изменения и допълнения на Общите условия

27. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да внася промени в Общите условия, съобразени с изискванията на ЗЕС.

28. ПРЕДПРИЯТИЕТО предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ променените Общи условия 30 дни преди влизането им в сила.

29. ПРЕДПРИЯТИЕТО прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си на място в офиса си и on-line на интернет-страницата си www.silistra.tv, като предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при поискване.

Управител: _____

/Дойчин Доков/