

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на „КТВ ИСТЪР” ООД, предоставящо електронни съобщителни услуги чрез кабелна мрежа за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между „КТВ ИСТЪР” ООД, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 118014332, със седалище в гр. Силистра и адрес на управление: гр. Силистра, 7500, ул. „Христо Смирненски“ No 2, телефон: 086 820910, електронен адрес: clients@istar-link.com, адрес за контакти: гр. Силистра, 7500, ул. „Христо Смирненски“ No 2, наричано по-долу “КТВ ИСТЪР”, и неговите крайни потребители, наричани по-долу “ПОТРЕБИТЕЛИ” се уреждат условията и реда за предоставяне на електронни съобщителни мрежи и услуги чрез кабелна мрежа за пренос и/или разпространение на радио- и телевизионни програми, наричана по-долу „Мрежата”.
2. Тези Общи условия са задължителни за КТВ ИСТЪР и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и на основание чл. 226, ал. 3 от Закона за електронните съобщения са неразделна част от договора, сключен между тях. Потребителят писмено декларира приемането им и своето съгласие с 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 КТВ ИСТЪР чрез МРЕЖАТА

4. КТВ ИСТЪР може да 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 не кодиран 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. Пренос на сигнали за охранителна дейност - услуга, предоставяща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност за охрана на техните домове и офиси;
 - 4.4. 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;
 - 4.5. Други.
5. В случаите, когато КТВ ИСТЪР не предоставя услугите по т. 4.2, т. 4.3, т. 4.4 и 4.5 със собствени средства, то може да сключи договор със съответните фирми - доставчици, в които се уреждат редът и условията за предоставянето им, като в този случай КТВ ИСТЪР гарантира за качеството на предоставяните услуги.
6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от КТВ ИСТЪР крайни устройства (приемници, декодери, кабелни модеми и други) по пазарни цени, в случай че тази възможност е указана в договора за ползване на услуги.
 - 6.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица.
 - 6.2. КТВ ИСТЪР може да отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез допълнителен договор за наем.

7. КТВ ИСТЪР активира услугите, при наличие на техническа възможност, в срок от 3 дни, но не повече от 10 дни, считано от датата на получаване на заявката и съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ III

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

8. Договорът между КТВ ИСТЪР и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му или от датата на активиране на услугите.

9. В договора се посочват идентификационни данни на КТВ ИСТЪР и ПОТРЕБИТЕЛЯ, 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 и други.

9а (Нов – в сила от 25.05.2018 г.) Личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се обработват съобразно действащото национално и европейско законодателство. Подробна информация за вида данни, начина на обработването им, срока за съхранението им, правата на потребителите и друга информация се съдържа в „Политиката за поверителност на личните данни на КТВ ИСТЪР ООД”, която е неразделна част от настоящите Общи условия и е достъпна на интернет страницата на дружеството – www.istar-link.com, раздел „Общи условия” и е налична в търговските обекти на КТВ ИСТЪР.

Изменение на договорите се допуска при следните обстоятелства:

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

10.2. Едностранно 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.

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

10.4. В случай, че условия по договорите бъдат изменени и/или допълнени чрез действия на страните, предхождащи подписването на надлежни писмени споразумения съгласно предходната т.10.3, страните се задължават в максимално кратък срок, но не по-дълъг от 14 дни да подпишат съответните писмени документи. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ откаже подписването на съответното споразумение, КТВ ИСТЪР има право незабавно да преустанови предоставянето на услугите, предмет на това споразумение, като при тази хипотеза ще се счита, че договорът продължава действието си в непроменен вид.

РАЗДЕЛ IV

Права на КТВ ИСТЪР

11. КТВ ИСТЪР има право:

11.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронни съобщителни услуги по раздел II от тези Общи условия;

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

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

11.4. 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;

11.5. В случай на неспазване сроковете за плащане по т. 21.1 и 21.2 да прекрати незабавно и без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

11.6. Да получава обезщетенията, предвидени в раздел IX на тези Общи условия;

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

11.8. В предварително уточнено по подходящ начин с ПОТРЕБИТЕЛЯ време на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА.

11.9. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Едностранно да прехвърля на трето лице всички свои права и задължения, произтичащи от индивидуалния договор с Потребителя и тези Общи условия. Третото лице следва да е надлежно регистрирано като предприятие, предоставящо същите или повече и/или по-качествени електронни съобщителни услуги. При прехвърлянето КТВ ИСТЪР осигурява необходимите гаранции за запазване на качеството на предоставяните на Потребителя услуги до по-късната дата измежду изтичането срока на договорите за услуги и изтичането на шест месеца от

датата на влизане в сила на договора, по силата, на който са прехвърлени на новия оператор правата и задълженията. КТВ ИСТЪР уведомява Потребителя за извършеното прехвърляне по подходящ начин, като за такова се счита и:

Публикация на сайта <http://www.istar-link.com>, като посочва датата на публикацията, датата, на която ще влезе в сила договорът, по силата на който ще бъдат прехвърлени правата и задълженията, както и достатъчно данни за новия оператор, като например – фирма, седалище, ЕИК, адреси на търговските обекти, Интернет адрес и телефон за връзка; Електронно съобщение, изпратено на електронния адрес, посочен от Потребителя в договора; Телефонно обаждане на посочен от Потребителя в договора телефонен номер; или Съобщение в месечната сметка.

С влизането в сила на тези Общи условия се счита, че Потребителят изрично се е съгласил/приел правото на КТВ ИСТЪР да прехвърля на трети лица своите задължения, произтичащи от сключения договор.

Предоставянето на лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на третото лице се извършва съобразно националното и европейското законодателство и съгласно „Политиката за поверителност на личните данни на КТВ ИСТЪР.

РАЗДЕЛ V

Задължения на КТВ ИСТЪР

12. КТВ ИСТЪР е длъжно:

12.1. Да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в РБ стандарти, като 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 електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

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

в) да използва само технически изправни електронни съобщителни устройства;

г) да не изменя техническите характеристики на използваните електронни съобщителни 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.

- 12.2. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;
- 12.3. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;
- 12.4. Да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ по отношение на една и съща услуга;
- 12.5. Да уведомява своевременно ПОТРЕБИТЕЛИТЕ аудио-визуално и по друг подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата и/или информационните му системи, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата. КТВ ИСТЪР има това задължение при условие, че времетраенето на всяко отделно прекъсване или влошаване на предоставяната услуга надвишава 8 часа в рамките на едно денонощие.
- 12.6. Предварително да уведомява по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;
- 12.7. Да съхранява в законоустановения срок цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания;
- 12.8. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които КТВ ИСТЪР я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;
- 12.9. Да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 7 от тези Общи условия, освен в случаите, когато по-дългия срок е приет изрично от абоната;
- 12.10. 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;
- 12.11. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок до 72 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 КТВ ИСТЪР, посредством упълномощените за това лица;
- 12.12. 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;
- 12.13. Да уведомява 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;
- 12.14. Да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;
- 12.15. Да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в т. 29 от тези Общи условия;
- 12.16. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;
- 12.17. 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.
- 12.18. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не по-късно от 1 месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях;
- 12.19. Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за измененията на тези Общи условия в срок не по-кратък от 1 месец преди влизането им сила.

РАЗДЕЛ VI

Отговорност на КТВ ИСТЪР

13. При забава за активирането на услугите по т. 7 от тези Общи условия, КТВ ИСТЪР дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 0,1 % от еднократните суми за активиране на услугите. 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.

14. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини (при които невъзможността не е предизвикана от ПОТРЕБИТЕЛЯ), в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 10 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. КТВ ИСТЪР приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 12.12. от тези Общи условия.

15. Когато КТВ ИСТЪР не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 12.5 или не спази съответния посочен срок, ако има такъв, 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.

16. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т. 13, т. 14 и т.15 от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва. Лихвата започва да тече от момента на установяване с надлежно подписан двустранен протокол на факта на надвземане или съответната рекламация.

РАЗДЕЛ VII

Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

17.1. Да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от КТВ ИСТЪР;

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

17.3. Да уведомяват КТВ ИСТЪР по начина, указан в т. 12.12 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

17.4. Да искат информация и справки по телефона съгласно т. 12.14 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от КТВ ИСТЪР;

17.5. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 12.16 от тези Общи условия;

17.6. Да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА и услугите, предоставяни чрез нея, неспазване на изискванията за предоставяне на електронни съобщения определени с решение на КРС и Общите условия от страна на КТВ ИСТЪР;

17.7. 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;

17.8. Да прекратяват ползването на услугите, съответно договора, по свое желание след подаване на 1-месечно писмено предизвестие до КТВ ИСТЪР, при условията, посочени в индивидуалния договор;

17.9. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Да прекратят временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-малък от 1 месец и не по-голям от 6 месеца, след подаване на писмено предизвестие до КТВ ИСТЪР и при условие, че към момента на временното прекратяване ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма задължения към КТВ ИСТЪР. Предизвестие по

настоящата т. 17.9 следва да бъде подадено най-късно до 25-то число на месеца, предхождащ този, от който ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае ползването на услугите да бъде временно прекратено, като в случай че този срок не бъде спазен, КТВ ИСТЪР има право да откаже временното прекратяване. Правото по настоящата т.17.9 може да бъде упражнявано от ПОТРЕБИТЕЛЯ не повече от два пъти в рамките на една календарна година. Не се допуска временно прекратяване на ползването на услуги при безсрочни договори.

17.10. Да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към КТВ ИСТЪР.

РАЗДЕЛ VIII

Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

18.1. В предварително съгласувано по подходящ начин с КТВ ИСТЪР време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА; 18.2. Да не извършват промени в абонатната МРЕЖА;

18.3. Да не подават и да не допускат подаването на сигнал на трети лица;

18.4. Да оказват необходимото съдействие на КТВ ИСТЪР при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 18.2 и т.

18.3. Контролът се осъществява от упълномощени от КТВ ИСТЪР лица;

18.5. При желание за временно прекратяване ползването на услуги от МРЕЖАТА, да уведоми писмено КТВ ИСТЪР в срока по т.17.9, като заплати съответстващата на срока на предизвестие част от месечната абонаментна цена;

18.6. Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на КТВ ИСТЪР за правилно ползване на крайните устройства;

18.7. Да използват само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно НАРЕДБА за съществените изисквания и оценяване съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС № 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.);

18.8. Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от КТВ ИСТЪР;

18.9. Да заплащат определените от КТВ ИСТЪР цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;

18.10. Да заплащат месечните абонаментни цени по т. 21.2 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

18.11. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Да заплаща дължимите от него суми, съобразно условията и сроковете, посочени в тези Общи условия или индивидуалния му договор;

18.12. Да уведомяват в срок до 14 дни КТВ ИСТЪР за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 40 от тези Общи условия.

18.13. При прекратяване на индивидуалния договор и независимо от основанията за това да върнат предоставените им за ползване от КТВ ИСТЪР крайни устройства, представляващи негова собственост

РАЗДЕЛ IX

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на КТВ ИСТЪР, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.

19.1. КТВ ИСТЪР спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 18.2, 18.3. и 18.4. незабавно, след констатиране на нарушението.

19.2. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок или при неизпълнение на задълженията му по т. 18.1, КТВ ИСТЪР може по всяко време да спре предоставянето на договорените услуги

20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на КТВ ИСТЪР 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.

РАЗДЕЛ X

Цени. Условия на заплащане на услугите.

21. КТВ ИСТЪР събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

21.1. Ако е предвидена в индивидуалния договор, еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора. ;

21.2. Месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между КТВ ИСТЪР и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Месечната абонаментна цена се заплаща в срок до 5-то число на текущия месеца;

21.3. Други цени, договорени с КТВ ИСТЪР.

22. Цените за предоставените услуги се заплащат:

22.1. В посочените от КТВ ИСТЪР локации и по начини, описани на интернет сайта му, в индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ или указани по друг начин.

22.2. По банков път съгласно указаните в индивидуалния договор банкови сметки. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите по сметката на КТВ ИСТЪР. Таксата на банката за превода е за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

23. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика по цени, съгласно действащия ценоразпис на КТВ ИСТЪР и/или сключения между страните договор.

24. КТВ ИСТЪР издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ (например: фактура, касова бележка) за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане. Фактура се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай, че той е направил изрично писмено волеизявление за това.

25. КТВ ИСТЪР определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

26. КТВ ИСТЪР прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа, тя се публикува преди датата на влизане в сила. КТВ ИСТЪР предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всеки свой офис, на територията, на която предоставя услугите си.

РАЗДЕЛ XI

Продължаване и прекратяване на договора за услуги

27. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и КТВ ИСТЪР се продължава след изтичане на избрания срок само при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати безсрочния договор с 1-месечно писмено предизвестие без да дължи неустойка за това.

28. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и КТВ ИСТЪР се прекратява:

28.1. В срока и при условията, регламентиран в договора, или при взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

28.2. От страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ с 1-месечно писмено предизвестие до КТВ ИСТЪР;

28.3. От страна на КТВ ИСТЪР с 1-месечно писмено предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ;

28.4. Едностранно и без предизвестие от КТВ ИСТЪР, в случай на неплащане на цените по т. 21.2 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

28.5. Едностранно и без предизвестие от КТВ ИСТЪР, при неизпълнение на задълженията по т. 18.2, т. 18.3 и т. 18.4 от тези Общи условия;

28.6. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

28.7. Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

28.8. Незабавно при прекратяване на дейността на КТВ ИСТЪР, съгласно Закона за електронните съобщения.

РАЗДЕЛ XII

Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на КТВ ИСТЪР на договорените задължения

29. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на КТВ ИСТЪР на договорените задължения.

30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 29 като подават до КТВ ИСТЪР жалби и рекламации.

31. Отговорността на КТВ ИСТЪР се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIII

Решаване на спорове

32. Споровете между КТВ ИСТЪР и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XIV

Изменения и допълнения на Общите условия

33. КТВ ИСТЪР може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

34. КТВ ИСТЪР прави публични Общите условия в срок не по-кратък от 1 месец преди влизането им в сила или влизане в сила на изменението им.

35. КТВ ИСТЪР прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всеки свой офис, на територията на който предоставя услугите, през целия период на предоставяне на услугите и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

36. Тези Общи условия и измененията им се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. КТВ ИСТЪР се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези Общи условия по реда на т. 35 и по друг подходящ начин, като им даде едномесечен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля Общите условия, същите се считат за приети.

37. При противоречие между тези Общи условия и клаузите на индивидуалния договор с клиента, предимство ще имат разпоредбите на индивидуалния договор.

РАЗДЕЛ XV

Приложим закон

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

РАЗДЕЛ XVI

Определения

39. По смисъла на тези Общи условия:

39.1. „Външни причини” са: а) извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н., по смисъла на ТЗ; б) причини независещи от КТВ ИСТЪР – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.;

39.2. „Крайно устройство” е устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената електронна съобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация (телевизионен приемник, радиоприемник, модем и т.н.);

РАЗДЕЛ XVII

Допълнителни условия

40. В договора страните се идентифицират както следва:

40.1. КТВ ИСТЪР – с наименование (фирма), адрес на управление, лицето, представляващо КТВ ИСТЪР, ЕИК, данъчен номер и банкова сметка;

40.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

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

б) едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК, данъчен номер и лицето, което го представлява;

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

41.1. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, предоставени от него във връзка и по повод сключения с КТВ ИСТЪР индивидуален договор се предоставят на трети лица за целите на събиране на дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми и за целите на маркетинговите проучвания съгласно „Политиката за поверителност на личните данни на КТВ ИСТЪР”.

42. 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.

42.1. Сроктът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс.

42.2. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил КТВ ИСТЪР за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.