

ОБЩИ УСЛОВИЯ (ОУ) ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА „ИНТЕРНЕТ ДОСТЪП“

Вашият договор с „КТВ ИСТЪР“ ООД, /КТВ ИСТЪР/ със седалище и адрес на управление: гр. Силистра, ул. Христо Смирненски №2, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 118014332, ДДС No BG118014332, тел: 086/820910 ;с адрес за контакти гр. Силистра, ул. Христо Смирненски №2, e-mail: clients@istar-link.com с Потребителя за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ (наричан по-долу за краткост „Договор“) включва:

- Тези Общи Условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“, публикувани на уеб страницата на „КТВ ИСТЪР“ www.istar-link.com, Спецификация на услугата „Интернет достъп“ и ценова листа;
- Заявка-Споразумение за ползване на Услугата „Интернет достъп“.

Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“, уреждат условията, при които потребителите сключват Договор с КТВ ИСТЪР за предоставянето на достъп до ИНТЕРНЕТ по оптичен/меден кабел, както и необходимата поддръжка и профилактика на предоставената Услуга.

Общите условия, както и техните изменения и допълнения се публикуват от КТВ ИСТЪР на интернет страницата – www.istar-link.com и се представят на видно място в търговските обекти в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила.

При изменение на общите условия, не по-късно от един месец преди влизането им в сила КТВ ИСТЪР уведомява абоната за измененията по един от следните начини:

- 1/ писмо, изпратено до адреса на абоната като кореспондентска пратка;
- 2/ електронно писмо (e-mail), изпратено до посочен от абоната адрес на електронна поща ;
- 3/ кратко текстово съобщение (SMS).
- 4/ лично при посещение на абоната в офисите или в търговските обекти на КТВ ИСТЪР

Уведомлението по предходното изречение включва извършените от КТВ ИСТЪР изменения на общите условия, точната дата на която влизат в сила измененията, правото на абоната да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането в сила на измененията, реда, по който абонатът може да уведоми КТВ ИСТЪР, че желае да прекрати индивидуалния договор.

В срок до един месец от влизането в сила на изменение на Общите условия, направено по инициатива на КТВ ИСТЪР, всеки Абонат с действащ Договор за Услугата, който не е съгласен с Общите условия, има право да поиска прекратяване на договора си, като попълни писмено предизвестие в офис на КТВ ИСТЪР. Ако в посочения срок Абонат по действащ Договор за услуги не е заявил писмено, че не приема съответните промени на Общите условия, същите се считат за приети.

Параметрите на услугите, предоставяни от КТВ ИСТЪР, както и техните условия за ползване и цени, ценови пакети или тарифи са описани в спецификация на услугите и ценова листа, публикувана в интернет страницата на предприятието – www.istar-link.com, както и на видно място в търговските обекти

1. Заявяване и инсталиране на Услугата

1.1. Заявяване

Потребителят подписва Заявка-Споразумение по образец на КТВ ИСТЪР, в което се определят вида, цената и срока на Услугата избрани от Потребителя и други специфични условия за предоставяне на Услугата.

Заявлението-Договор за ползване на услугите на КТВ ИСТЪР се попълва и подписва от оторизиран служител на КТВ ИСТЪР на място в търговския обект, където се заявява услугата или при оторизиран дистрибутор на КТВ ИСТЪР, след което се предоставя на Потребителя.

1.2. Срок за инсталиране

1.2.1. КТВ ИСТЪР ще положи всички усилия, за да предостави заявената Услуга на Потребителя в най-кратък срок.

Срокът за инсталиране на Услугата е 15 (петнадесет) работни дни от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата „Интернет достъп“.

1.2.2. При инсталиране на Интернет услугата се подписва констативен протокол, удостоверяващ началото на ползване на услугата.

1.2.3. В случай, че услугата не бъде активирана в срок, договора се прекратява без никоя от страните да дължи неустойки на другата страна, като в този случай абонатът има право да му бъдат възстановени заплатените по договора суми.

1.3. Инсталиране на Услугата

КТВ ИСТЪР ще изпрати свое техническо лице в уговореното време на адреса, посочен от Потребителя, като техническото лице при пристигане ще се легитимира със служебна карта. Потребителят е длъжен да съгласува с етажната собственост право за извършване на инсталационни дейности и достъп на техническото лице до поставеното от КТВ ИСТЪР оборудване и до адресът, на който трябва да се инсталира услугата. С цел предоставяне на услугата при инсталирането техническото лице извършва прокаране на кабелна/оптична връзка от оборудването на КТВ ИСТЪР до заявения от Потребителя адрес.

Техническото лице конфигурира само предварително заявения брой и вид Услуги на един персонален компютър или „рутер“, които не включват актуализиране /update/ и конфигуриране на софтуер, операционната система или хардуер. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на Потребителя как работи инсталираната Услуга.

Техническото лице се задължава да не уврежда помещенията на Потребителя, както и движимите вещи, намиращи се в тях.

2. Предварителни задължения на Потребителя

2.1. Предоставяне на информация

Потребителят предоставя на КТВ ИСТЪР достоверна информация и документ за самоличност, както и други необходими документи преди подписването на Заявка-Споразумение за ползване на Услугата. С попълване на Заявка-Споразумение и свързаните с него документи, Потребителят се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия на заявения адрес за предоставянето ѝ.

2.2. Лични данни

Само с изричното съгласие на Потребителят, изразено писмено в договора последният се съгласява КТВ ИСТЪР да използва предоставените лични данни с цел доставка и поддръжка на Услугата, както и кредитна оценка на Потребителя.

2.3.Констативен протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване

2.3.1.Потребителят следва да бъде на разположение или да упълномощи лице, което да подпише констативен протокол за инсталиране на Услугата на адреса, където ще бъде инсталирана услугата „Интернет достъп“.

2.3.2.Потребителят е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

2.3.3.Когато Потребителят или упълномощено от него лице не е осигурило достъп на техническия специалист на КТВ ИСТЪР за инсталиране на Услугата в уговореното за това време, Договорът не поражда действие и КТВ ИСТЪР се освобождава от задълженията по него, като клиента се задължава да заплати реално направените разходи.

2.4.Ограничения при ползването на Услугата

Услугата, предоставяна от КТВ ИСТЪР, позволява достъп до Интернет на крайни потребители и не е подходяща, нито позволява препродажба или предоставянето ѝ по търговски начин на трети лица. Потребителят се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

3.Срок на Договора и влизане в сила

3.1.Договорът между Потребителя и КТВ ИСТЪР за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ влиза в сила в седем дневен срок от датата на подписване на Заявлението-Договор за ползване на Услугата, освен ако потребителят изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

3.2.Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол.

3.3.Потребителят се задължава да използва и заплаща Услугата „Интернет достъп“, в зависимост от избраната със Заявка-Споразумение за ползване на Услугата „Интернет достъп“ опция - срочен договор за избрания от „ПОТРЕБИТЕЛЯ“ период или безсрочен договор, считано от датата на подписване на Констативния протокол.

3.4.В случай, че е подписан срочен договор, след изтичане на избрания със Заявка-Споразумение срок, същият автоматично се продължава като безсрочен договор и може да бъде прекратен с едномесечно предизвестие .

4.Необходимо техническо оборудване

За да използва Услугата, не се изискват допълнителни устройства. В случай, че Потребителят е закупил/наел допълнително устройство от КТВ ИСТЪР за безжичен достъп и желае да му се направят техническите настройки от инсталатора на услугата, трябва да осигури електрическо захранване за устройството.

5.Задължения на страните след инсталиране на Услугата

5.1.Промяна в предоставените данни

Потребителят е длъжен да информира КТВ ИСТЪР за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) работни дни от настъпване на промяната.

5.2.Неизправности при предоставяне на Услугата

Поддръжката по предоставяната услугата се осъществява чрез подаване на сигнал за неизправности и повреди от страна на абоната на тел: 086 820 910, 0886 431 659, 0899 176 248, или 0878 396 859 , електронно чрез e-mail clients@istar-link.com или лично в офисите и търговските обекти на КТВ ИСТЪР . КТВ ИСТЪР се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услугата с необходимото качество, в срок до 16 (шестнадесет) работни часа от осигурения от страна на Потребителя достъп до адреса на ползване на услугата на технически специалист от КТВ ИСТЪР за установяване на неизправността.

5.3.Временно спиране на предоставянето на Услугата

КТВ ИСТЪР си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

5.3.1.Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти, за които КТВ ИСТЪР уведомява предварително потребителя, като уведомлението съдържа сроковете за прекъсването или влошаването на качеството на услугата;

5.3.2.Повреда или смущения в мрежата до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;

5.3.3.При заменяне или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от КТВ ИСТЪР, от страна на Потребителя;

5.3.4.При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила до отпадането им;

5.3.5.Когато Потребителят ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други потребители на КТВ ИСТЪР или им причинява вреди;

5.3.6.Когато Потребителят използва услугата с цел извършване на незаконни дейности или за разпространение на вредно съдържание или по начин, създаващ рискове за личната сигурност, неприкосновеност на личния живот и личните данни.

5.3.7.Когато Потребителят забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане.

5.3.8. Когато Потребителят предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията по т. 2.4 от тези Общи условия.

6.Система за отчитане на сметките на Услугата „Интернет достъп“

6.1.Начална дата за отчитане на сметки

Отчитането на сметки ще започне от датата на подписване на констативния протокол по т. 2.3.1 което предполага, че Потребителят приема, че Услугата е инсталирана, оборудването е поставено на място и Услугата работи правилно.

6.2.Цените, които Потребителят дължи са:

6.2.1.Инсталационна цена -заплаща се при подписване на договора за предоставяне на Услугата, ако е дължима.

6.2.2.Месечен абонамент - първа такса се заплаща при сключване на договор, всяка следваща такса се заплаща до 5-то число на текущия месец.

6.2.3.Месечна цена за използване на допълнителни услуги - заплаща се заедно с месечната такса.

6.3.Плащане на Услугата

6.3.1. Плащането на задълженията на Потребителя, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума, в касите на КТВ ИСТЪР или след заверяването с тази сума на банковата сметка на КТВ ИСТЪР. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на Потребителя.

6.3.2. Данните, необходими за разплащанията се съхраняват от КТВ ИСТЪР в срок от пет години, считано от датата на влизане на договора в сила.

6.4. Неплащане

В случай, че Потребителят не е платил за Услугата след определената за плащане дата, КТВ ИСТЪР ще спре да предоставя Услугата на Потребителя, без да го уведомява за това.

6.5. Промяна на ползваната Услуга „Интернет достъп“

6.5.1. Промяна от един вид Услуга към друг

Освен когато индивидуален договор предвижда различен ред, потребители, които желаят да преминат от един „Интернет достъп“ към друг, могат да го направят по всяко време на договора, като КТВ ИСТЪР има право да прекрати текущия договор на потребителя и да му предложи нов договор за същия период като предходния, като периода на новия договор започва да тече от датата на извършваната промяна.

При преминаване от един към друг вид Услуга, според случая и съгласно действащата ценова листа, на Потребителя може да бъде поискана допълнителна еднократна цена, според Спецификация на КТВ ИСТЪР услугите и ценова листа.

6.5.2. Преместване на адреса, на който се ползва Услугата

В случаите, когато Потребителят желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на КТВ ИСТЪР, и след заплащането на допълнителна цена за инсталиране.

В случаите, когато Потребителят желае да прекрати ползването на Услугата поради промяна на адреса си, той е длъжен да заплати всички задължения във връзка с едностранно предсрочно прекратяване на Договора на Потребителя с КТВ ИСТЪР

7. Специални мерки за хора с увреждания:

КТВ ИСТЪР предлага специални мерки за хора с увреждания след сключване на Договор за услуги под формата на специални отстъпки или тарифи, публикувани на интернет страницата на КТВ ИСТЪР на адрес: www.istar-link.com.

8. Прекратяване на Договора

8.1. Предизвестие за прекратяване на Договора

Потребителят може да иска прекратяване на Договора, без да обосновава причините за това, като заяви в КТВ ИСТЪР с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване. КТВ ИСТЪР прекратява предоставянето на Услугата веднага след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Потребителят прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните минимален срок, Потребителят заплаща на КТВ ИСТЪР неустойка, чиито размер е уговорен в Индивидуалният Договор.

8.1.1. КТВ ИСТЪР може да прекрати незабавно и без предизвестие едностранно Договора за услугата интернет достъп или временно да спре достъпа на абоната до интернет при неизплащане на дължимите суми след изтичане срока за плащане, като в този случай абонатът дължи неустойка, уговорена в Индивидуалният Договор.

8.1.2. КТВ ИСТЪР се задължава да уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

8.2. Връщане на оборудването

Всички допълнителни устройства/оборудване за ползване на услугата, които не са закупени от Потребителя, при прекратяване на договора се връщат на доставчика или се заплащат по цена, определена в приемо-предавателния протокол, с който е предадено оборудването, а ако в протокола не е посочена цена, се заплащат по цена от текущият ценоразпис.

8.3. Отговорност за неизпълнение

8.3.1. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по Общите условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

8.4. КТВ ИСТЪР не отговаря пред Потребителя за:

а. Липса на умения от страна на Потребителя да използва Услугата;

б. Претенции от трети лица срещу Потребителя при и по повод ползване на Услугата;

в. Повреди по мрежата за пренос на Интернет услугата, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи, при които прекъсването на достъпа до Интернет се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на КТВ ИСТЪР;

г. КТВ ИСТЪР не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от Потребителите, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата.

8.5. Изключения

Потребителят няма да дължи на КТВ ИСТЪР заплащане на неустойка в случаите по т.8.6.1, 8.6.2, 8.6.3, 8.6.4, 8.6.7 и 8.6.8.

8.6. Прекратяване на Договора преди изтичане на избрания със Заявлението-Договор срок на ползване ще се разреши само при следните обстоятелства:

8.6.1. При взаимно съгласие на двете страни;

8.6.2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно член 306 от Търговския закон, които трайно пречат за предоставяне на Услугата;

8.6.3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване възможността за предоставяне на Услугата, от всяка от страните с писмено уведомление;

8.6.4. При смърт или поставяне под запрещение на Потребителя;

8.6.5. Ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от датата на влизане в сила на съответното решение;

8.6.6. Едностранно, без предизвестие от страна на КТВ ИСТЪР, в случай, че Потребителя не е отстранил нарушението на някое от задълженията си;

8.6.7. Едностранно, с писмено уведомление от страна на КТВ ИСТЪР, при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата. КТВ ИСТЪР ще уведоми Потребителя за прекратяване на Договора като посочи причината за липса на техническа възможност;

8.6.8. Еднострочно от страна на Потребителя, в случай на системно неизпълнение на задължението на КТВ ИСТЪР да отстранява неизправности при предоставяне на Услугата в срока по т. 5.2. Системно неизпълнение е налице, когато неизпълнението е допуснато повече от пет пъти по време на договорения срок на ползване на Услугата.

9. Процедури за разглеждане и произнасяне по жалби, молби и предложения на крайните потребители, както и начини за извънсъдебно разрешаване на спорове във връзка с договора.

Адресираните до КТВ ИСТЪР предложения, жалби и молби от страна на крайните потребители се разглеждат и разрешават в срок, не по-дълъг от един месец от датата на постъпването им, като потребителя се уведомява за резултата от входираните предложения, жалби или молби.

10. Общи положения

С приемане на настоящите Общи условия, Потребителят се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД). С приемане на тези Общи условия Потребителят се счита за информиран, че КТВ ИСТЪР може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на Услугата „Интернет достъп“. КТВ ИСТЪР се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност.

Само с изрично изразеното в индивидуалния договор писмено съгласие на потребителя, последният може да предостави личните си данни и да даде съгласие, КТВ ИСТЪР да ги предоставя на агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на КТВ ИСТЪР, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на Потребителя, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на КТВ ИСТЪР, включително с цел събиране на неизплатени задължения по договора. КТВ ИСТЪР не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка.

За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

При възникване на спорове, страните полагат всички възможни усилия за доброволното им уреждане на основа на съвместно сътрудничество и взаимно разбирателство. Когато това се окаже невъзможно, всяка една от страните може да отнесе спора за решаване от компетентния български съд.

Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание:

Заявлението-Договор за ползване на Услугата „Интернет достъп“, констативен протокол за предоставяне на Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата „Интернет достъп“ (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/ уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или e-mail. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали.

Настоящите Общи условия за предоставяне на Услугата „Интернет достъп“ са изготвени от „КТВ ИСТЪР“ ООД, със седалище и адрес на управление: гр. Силистра, ул. Христо Смирненски 2, вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията вписано в Търговския регистър на Агенцията по вписванията, ЕИК 118014332, ДДС No BG118014332.