ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на "СЕВЕР НЕТ" ЕООД - далекосъобщителен оператор,представляващ предприятие, вписано в публичния регистър на предприятията, уведомили КРС за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения (по чл.33 ал.1 т.1 от ЗЕС), който осъществява далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на РБългария, приети на 27.04.2017г., изм.на 20.07.2020г, изм. и доп. на 12.04.2021г, изм. и доп. на 31.03.2023г, изм. на 01.10.2025г

РАЗДЕЛ I - Предмет и общи положения

1. С тези Общи условия на договора между "СЕВЕР НЕТ" ЕООД, град Свищов, ул. „Цанко Церковски" №24, телефон 070020220, електронен адрес severnet@thezone.bg, вписано в Търговския регистър на Агенция по вписванията с ЕИК 204566086, наричано по-долу "ОПЕРАТОР",и неговите крайни потребители, наричани по-долу "ПОТРЕБИТЕЛИ" се уреждат условията и реда за предоставяне на далекосъобщителни услуги от ОПЕРАТОРА – като предприятие, което осъществява обществени електронни съобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея, наричана по-нататък "МРЕЖАТА", на територията на Република България.

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор,сключен м/у тях.

2а.Настоящите Общи условия, информация за политиката за защита на личните данни, предоставяните от ОПЕРАТОРА услуги, цените, всички промени в тях, са достъпни на сайта на ОПЕРАТОРА http://www.thezone.bg. Чрез сайта потребителите имат право да подават заявка за сключване на договор и да извършват плащания .

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. Конкретните услуги, които ОПЕРТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се конкретизират в писмен договор между страните. Независимо дали след заявка на сайта или не, във всички случаи договорът се сключва присъствено в търговския обект на ОПЕРАТОРА. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи, когато ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на крайно устройство, предоставено от ОПЕРАТОРА.

ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез МРЕЖАТА:

4.1. Достъп до ИНТЕРНЕТ; 4.2.Пренос на данни; 4.3.IPTV услуга /интерактивна телевизия/; 4.4.DVB-C услуга /цифрова телевизия/; 4.5.Други услуги посочени в индивидуалният договор между страните.

4а.Услугата IPTV представлява разпространение на телевизионни и радио програми и допълнителна информация чрез платформа за интерактивна телевизия базирана на IP свързаност.Параметрите , като цените на предоставяните от "СЕВЕР НЕТ" ЕООД услуги са описани в Приложение, което е неразделна част от настоящите общи условия. Услугата IPTV е базирана на разпространение на уникален стрийминг сигнал по IP свързаност, което осигурява достъпност до услугата в рамките на територията на държави-членки на Европейския съюз, при налична мрежа за достъп до високоскоростен Интернет.Предоставянето на Услугата е възможно при наличие на подходяща широколентова свързаност на конкретния адрес, която поддържа минимална скорост от 10 мегабита в секунда за обмен на информационните потоци.Поради естеството на технологията на IPTV (която технология кодира и декодира сигнала) е възможно да се получи забавяне във визуализацията на картината, което забавяне не представлява некачествено предоставяне на услугата,както и не представлява неработоспособност на услугата.

4б.Услугата DVB-C представлява разпространение на цифрова кабелна телевизия чрез кабелна мрежа, като цените на предоставяните от "Север Нет" ЕООД услуги са описани в Приложение, което е неразделна част от настоящите общи условия.

5. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ не предоставя някоя от услугите по т. 4 със собствени средства, той сключва договори със съответните доставчици, в които се уреждат реда и условията за предоставянето им,като ОПЕРАТОРЪТ гарантира за качеството на предоставяните услуги.

5.1. В случай, че при инсталиране на IPTV услугата се констатира, че интернет свързаността на адреса е неподходяща, това се отразява в приемо- предавателния протокол, като договорът между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се счита за прекратен.

При избор на опцията „Инсталирай сам", IPTV услугата ще бъде активирана след получаване на оборудването от ПОТРЕБИТЕЛЯ и подписването на приемо-предавателен протокол за предоставяне на оборудването.

5.2. За инсталиране на IPTV услугата е задължително ПОТРЕБИТЕЛЯТ да осигури на ОПЕРАТОРА: свободен електрически контакт и разклонител, на разстояние по-малко от 1м от мястото, където ще бъде инсталирана Услугата, както и Телевизионен приемник, който да има поне един от следните интерфейси HDMI, SCART, RCA.

6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ОПЕРАТОРА крайни устройства (кабелни модеми, приемници и други) по пазарни цени. За всички продадени устройства е осигурен 6 месечна търговска гаранция. При подписването на безсрочен договор за IPTV услуга ПОТРЕБИТЕЛЯТ задължително закупува от ОПЕРАТОРА крайно устройство /IPTV приемник/ по пазарни цени.

6.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица, като в този случай ОПЕРАТОРЪТ не гарантира за качеството на възпроизвеждане на картината.

6.2. При подписване на срочен договор за услуги ОПЕРАТОРЪТ отдава под наем крайни устройства, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно Приемателно-предавателния протокол. При автоматично продължаване на срока на договора, взаимоотношенията между страните се уреждат с подписания Предавателно-приемателен протокол. При отдаване под наем ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща допълнително (извън услугата) наемна цена за допълнително предоставените за ползване устройства съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА. Оборудването,предоставено от ОПЕРАТОРА под наем, остава собственост на ОПЕРАТОРА за срока на договора. ОПЕРАТОРЪТ поддържа конфигурацията на оборудването, като на ПОТРЕБИТЕЛЯ не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване.

7. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услуги на лица с определена първа или втора група инвалидност и на лица със специални социални нужди при преференциални условия – с 5% отстъпка от стандартните цени на услугите.

8. ОПЕРАТОРЪТ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 10 работни дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите, по т.22.1 от настоящите Общи условия.

8.1. При варианта на инсталиране на IPTV услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ – „Инсталирай сам", ОПЕРАТОРЪТ не се ангажира със срок за инсталиране.

8.2. При първоначално инсталиране на услуга от ОПЕРАТОРА, ОПЕРАТОРЪТ ще изпрати технически специалист в уговореното време на адреса, посочен от ПОТРЕБИТЕЛЯ

8.3. Специалистът конфигурира само заявената услуга.

8.4. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да демонстрира на ПОТРЕБИТЕЛЯ как работи инсталираната Услуга и да бъде подписан приемо- предавателен протокол.

8.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да избере да инсталира самостоятелно IPTV Услугата, като получи необходимото му оборудване в офиса на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже посочената опция по негова преценка.

8.6. При самостоятелното инсталиране на IPTV Услуга от ПОТРЕБИТЕЛЯ и несправяне с инсталацията, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да заяви последващо инсталиране от специалист на ОПЕРАТОРА.

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

9. Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му.

10. В договора се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които се предоставят на

ПОТРЕБИТЕЛЯ,срокът за ползване на услугите,начинът на заплащане, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за кореспонденция, преференциалните условия за лица с определена първа или втора 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 и допълнение на индивидуалния договор може да се извършва с допълнително писмено споразумение, подписано от страните.

11.1. Изменение на индивидуалният договор 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.

11.2. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ напусне адреса на доставка на услугата, уговорен в индивидуалния му договор, той може да иска от ОПЕРАТОРА да продължи извършването на услугата на друг адрес само ако този друг адрес е в населено място и в район от населено място, в което/който ОПЕРАТОРЪТ има техническа възможност за предоставяне на същата услуга. Ако съществува техническа възможност за предоставяне на услугата на новия адрес, страните сключват анекс към индивидуалния договор, с който променят адреса на доставка, при което ПОТРЕБИТЕЛЯ заплаща инсталационна такса.В случай, че не съществува техническа възможност ОПЕРАТОРЪТ да доставя услугата на новия адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ, договора между страните се счита прекратен предсрочно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, за което той дължи обезщетение по реда на чл.21 от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ IV - Права на ОПЕРАТОРА

12. ОПЕРАТОРЪТ има право:

12.1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия;

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

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.

12.5. да прекрати с 3-дневно предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на цените по т. 22.2 в срок до 7 дни след изтичане на срока за плащане. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.

12.6. да 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 19.2, 19.3, 19.3.1.,19.3.2.,19.3.3.,19.3.5 и 19.4 незабавно, след констатиране на нарушението. Констатиране на нарушенията се осъществява чрез измервания на МРЕЖАТА и проверки от технически екип на ОПЕРАТОРА и изготвяне на едностранен констативен протокол от членовете на техническия екип на ОПЕРАТОРА.

12.7. да получава обезщетенията, предвидени в чл.21 на тези Общи условия;

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

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

12.10. ОПЕРАТОРЪТ има право да получи при прекратяване на договора всички устройства предоставени на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като при нарушена цялост или повреда от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ ОПЕРАТОРЪТ има право да претендира за обезщетение в размер на цената посочена в Приемо-предавателния протокол.

12.11. ОПЕРАТОРЪТ има право да променя съдържанието на предоставените пакети с телевизионни програми като за промяната следва да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез сайта си или с рекламни материали.

12.12. ОПЕРАТОРЪТ има право един път в годината да промени абонаментната цена като я индексира с обявения от НСИ средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година , ако същият е равен или по-голям от 1 %. Промяната се обявява на интернет страницата на оператора и влиза в сила седем дни след датата на обявяване на промяната. С приемане на общите условия абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена по реда на настоящата т.12.12 от общите условия.

12.13. ОПЕРАТОРЪТ има право да променя един път в годината абонаментната цена, когато бъде променена цената на лицензните права за излъчване на програмите, която операторът заплаща на доставчиците на съдържание по договорите с тях. Промяната е с процент равен на средния процент на промяната на лицензните права за предходната година. Промяната се обявява на интернет страницата на оператора и влиза в сила седем дни след датата на промяната. С приемане на общите условия абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена по реда на настоящата т.12.13 от общите условия.

РАЗДЕЛ V - Задължения на ОПЕРАТОРА

13. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

13.1. да извършва далекосъобщителна дейност и да предоставя услугите в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

•Безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ,обслужващия персонал и всички др.лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

•Качеството на услугите.

13.2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 13.1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

•Да ползва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове

•Да използва далекосъобщителните устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;

•Да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;

•Да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

13.3. Да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА и услугите 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата, при спазване на приложимите стандарти и изискванията на нормативните актове;

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

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

13.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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 й прекъсване. Уведомяването се извършва чрез сайта на ОПЕРАТОРА http://www.thezone.bg. Този срок може да не бъде спазен когато профилактика се налага от външните доставчици на услугата и ОПЕРАТОРЪТ не е бил своевременно уведомен, както и при извънредни обстоятелства (напр. природни бедствия и др.);

13.7. извън случаите по т.12.9. от настоящите Общи условия, предварително да уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при необходимост за достъп до техни помещения, за отстраняване на повреди, подмяна на инсталацията и др. Уведомяването става със съобщение в сайта на ОПЕРАТОРА,направено най-малко 24 часа преди времето за достъп. Предварително писмено уведомяване не е необходимо, ако съдействието на ОПЕРАТОРА е поискано от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

13.8. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в продължение на 12 месеца, считано от плащането, и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ при писмено искане разпечатка от тези разплащания;

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 и услугите в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;
13.12. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА и услугите при нормални условия на работа в срок от 48 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 и / или аудио-визуално 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;
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 чл. 29 от тези Общи условия;
13.17. да разглежда и взема становище по молби,жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в 1-месечен срок от датата на получаването им;
13.18. 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.
13.19. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XIV от Закона за електронните съобщения.
13.20. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

РАЗДЕЛ VI - Отговорност на ОПЕРАТОРА

14. При забава за активирането на услугите в срока по т. 8 от тези Общи условия, ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 1%, но не повече от 10% 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.
15. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 3 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 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 13.6 или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 1%, но не повече от 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. Надвзети 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.
17.1. Отговорността на ОПЕРАТОРА е ограничена до посочените по-горе хипотези.
17.2. При непредоставянето или некачественото предоставяне на услугите, дължащо се на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката или оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ с МРЕЖАТА, ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност.
17.3. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за непредоставянето на услугата или предоставянето ѝ с влошено качество вследствие на: Извършване на профилактика на МРЕЖАТА; действия и/или бездействия на трети лица, които са извън контрола на ОПЕРАТОРА; неработоспособност на МРЕЖАТА не по вина на ОПЕРАТОРА;
17.4. ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ ако невъзможността да се ползват услугите се дължи на липсата на умения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва тези услуги.
17.5. ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за повреди по мрежата за пренос на телевизионните и радио-програми, които правят технически невъзможно предоставянето на услугите, както и за всички други случаи, при които прекъсването на излъчването на програма се дължи на обстоятелства извън контрола на ОПЕРАТОРА.
17.6. ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за претенции от трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ при и по повод ползване на Услугите.
17.7. ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на оборудването, предоставено му под наем от ОПЕРАТОРА.
17.8. ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугите от ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и използването на Услугите за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугите. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за съдържанието на телевизионните програми, пренасяни чрез услугите.
17.9. ОПЕРАТОРЪТ не отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на забавяне във визуализацията на картината при IPTV услугата.

РАЗДЕЛ VII - Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:
18.1. да изискват сключване на индивидуален 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 договора, 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 или неспазване на 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 спират временно ползването на услуги по свое желание за период до 2 месеца в една календарна година, след подаване на предизвестие до ОПЕРАТОРА, като срокът на договора автоматично се удължава със срока, в който е било прекратено по молба на ПОТРЕБИТЕЛЯ ползването на услугите.

РАЗДЕЛ VIII - Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:
19.1. в предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА и услугите;
19.2. да не извършват промени в абонатната МРЕЖА на ОПЕРАТОРА и да не извършват промени в електронната конфигурация на крайните устройства, като ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право да ползват по-голям брой от максимално определения от ОПЕРАТОРА брой крайни устройства.
19.3. да не подават сигнал на трети лица;
19.3.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ – физическо лице няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма (безвъзмездно или възмездно) ползването на услугите и/или предоставеното от ОПЕРАТОРА оборудване на трети лица извън кръга на членовете на неговото домакинство, както и няма право да подава сигнал на трети лица;
19.3.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ–юридическо лице няма право да препродава, или предоставя под каквато и да е форма (безвъзмездно или възмездно), да излъчва или да позволява излъчване на телевизионните програми в места с публичен достъп, или да използва по какъвто и да било начин

телевизионните услуги за търговски цели като гарантира, че тези услуги ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица, както и няма право да предоставя под каквато и да е форма ползването на предоставеното от ОПЕРАТОРА оборудване на трети лица.

19.3.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да променя без съгласието на ОПЕРАТОРА адреса на ползване на IPTV услугата, както и да ползва тази услуга извън територията на градовете: Свищов, Плевен, Левски и Белене. Изключенията са уредени в т.19.3.3.а

19.3.3.а.Услугата IPTV е предназначена за ползване на територията на посочените в т.19.3.3 градове в Република България и при временно пребиваване в други държави членки на Европейския съюз (ЕС) на ПОТРЕБИТЕЛ, постоянно пребиваващ в Република България, съгласно условията на Регламент (ЕС) № 2017/1128 на Европейския Парламент и на Съвета на Европа от 14.06.2017 г. За ПОТРЕБИТЕЛИ, които не пребивават постоянно в Република България, услугата ще бъде ограничена за достъп само на територията на посочените градове в страната.При наличие на основателни причини да се приеме, че ПОТРЕБИТЕЛ е променил постоянното си пребиваване извън територията на Република България, услугата може да бъде ограничена.

19.3.3.б.При ползване на услугата IPTV на територията на други държави членки на ЕС е възможно за достъпа до и за използване на услугата IPTV към потребителите да се прилагат такси, дължими на операторите на електронни съобщителни мрежи, използване за достъп до IPTV.

19.3.3. в.Ползването на услугата IPTV извън територията а ЕС е забранено. При констатиране на такова ползване, абонаментът за услугата може да бъде прекратен от страна на ОПЕРАТОРА съгласно настоящите общи условия.

19.3.4. С подписване на договора за ползване на телевизионни услуги ПОТРЕБИТЕЛЯТ декларира, че Услугите няма да бъдат ползвани в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площади, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение,което предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, частни клиники и др. подобни функционални структури, (всяко "Място, обитаемо от много хора "), които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в Услугата.

19.3.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да записва на други устройства и носители съдържание, предоставяно чрез IPTV и DVB-C платформите, както и да го изменя и разпространява допълнително по какъвто и да било начин.

19.4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 19.2 и т. 19.3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

19.5. при желание за временно спиране ползването на услуги за срока по т.18.8, да уведоми писмено ОПЕРАТОРА 30 дни преди желаната дата, като заплати съответстващата на срока на предизвестието част от месечната абонаментна цена

19.6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните устройства;

19.7. 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.)

19.8. да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;

19.9. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;

19.10. да заплащат месечните абонаментни цени по т.22.2 от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;

19.11. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

19.12. да уведомяват писмено в срок до 7 дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по чл.40 от тези Общи условия

19.13. да не продават,предоставят под наем или по друг начин да предоставят за възмездно или безвъзмездно ползване услугите на трети лица.

19.14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на ОПЕРАТОРА получените под наем крайни устройства, като при нарушена цялост или повреда от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ , ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА заплащане на обезщетение в размер на цената на крайното устройство, посочена в Приемо-предавателния протокол.

19.15. ПОТРЕЛИТЕЛЯТ е длъжен да осигури необходимите изисквания за инсталиране на IPTV услугата упоменати в т.5.2. от тези Общи условия.

19.16. ПОТРЕБИТЕЛЯТ на IPTV услугата е длъжен да се увери, че интернет доставчикът му не е блокирал достъпа до сървърите на ОПЕРАТОРА.

РАЗДЕЛ IX - Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

21. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения в размер на 0.3% дневно от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми.

21.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА обезщетение за неизпълнение равняващо се на трикратния размер на дължимата по договора месечна абонаментна цена в случай, че прекрати ползването на услугите преди изтичането на срока на договора и/или в случай, че се прекрати предоставянето на услугите от ОПЕРАТОРА по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ - поради неплащане на месечната абонаментна цена, посочена в срочния договор, и/или поради неизпълнение на други задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ по този договор.

21.2. В случай на преустановяване на подаването на услуги от ОПЕРАТОРА по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ - поради неплащане на месечната абонаментна цена, посочена в договора, и/или поради неизпълнение на други задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ по този договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на ОПЕРАТОРА получените при подписването на договора крайни устройства като връщането следва да стане в 3-дневен срок,считано от преустановяване на предоставянето на услугата.

РАЗДЕЛ X - Цени. Условия на заплащане на услугите

22. ОПЕРАТОРЪТ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

22.1. еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договора. Цената за активиране се заплаща за включване към МРЕЖАТА при сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му;

22.2. месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

22.3. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ при прекратяване на договора не върне предоставеното му от ОПЕРАТОРА крайно устройство или същото е повредено, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА обезщетение в размер на цената посочена в Приемо-предавателния протокол.

23. Цените за предоставените услуги се заплащат:

23.1. във всички офиси на ОПЕРАТОРА, определени в индивидуалния договор или посочени в официалната му страница

23.2. по банкови сметки на ОПЕРАТОРА, определени в индивидуалния договор или посочени в официалната му страница. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ОПЕРАТОРА.

24. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА.

25. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ фактура и / или касова бележка за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

26. ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

27. ОПЕРАТОРЪТ прави публична ценовата листа за предоставяните от него услуги. При промяна на размера на цените в ценовата листа тя се публикува в срок от 7 дни преди датата на влизането ѝ в сила. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всеки офис на територията, на която предоставя услугите си.

РАЗДЕЛ XI - Продължаване и прекратяване на договора за услуги

28. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати на ОПЕРАТОРА месечната абонаментна такса за месеца, следващ месеца, в който изтича първоначалния срок на действие на договора, в отношенията между страните това заплащане ще се тълкува като изрично писмено съгласие на потребителя (по смисъла на чл.229а от ЗЕС) за продължаване на срока на договора за същия период от време, за който е бил сключен първоначалния договор и в тази хипотеза договорът за услугата между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА ще се счита АВТОМАТИЧНО продължен при цени на предоставените услуги, действащи към момента на автоматичното подновяване. Договорът може да се подновява автоматично по т.28 от тези Общи Условия многократно, като при първо подновяване, договорът е за същия срок като първоначалния, а при второ подновяване, договорът се счита за безсрочно сключен.

29. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се прекратява:

29.1. с изтичане на срока, регламентиран в договора (ако е отправено изрично писмено предизвестие за прекратяване на договора с изтичане на първоначалния му срок, от едната страна към другата, изпратено най-малко 30 дни преди датата на изтичане на първоначалния срок), или по взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

29.2. едностранно, с 3 дневно предизвестие, от ОПЕРАТОРА в случай на неплащане на цените по т. 22.2 от тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 3 дни след падежа на плащането, както и във всички останали случаи на неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ

29.3. едностранно, без предизвестие от ОПЕРАТОРА, при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т.19.2, т.19.3, т.19.3.1, 19.3.2, 19.3.3, 19.3.4, 19.3.5 и т. 19.4 от тези Общи условия, както и в случаите, описани в т.5.1. от Общите условия

29.4. незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

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

29.6. незабавно при заличаване на ОПЕРАТОРА от публичния регистър на предприятията, уведомили КРС за намеренията си да осъществяват електронни съобщения (по чл.33 ал.1 т.1 от ЗЕС) или при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА от Търговския регистър на Агенцията по вписванията

29.7. незабавно при нарушения на забраната, визирана т.19.3.3.в. от настоящите общи условия

29.8. Изпълнението на договора за услуга между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА се спира временно за сроковете по т.18.8 едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно т. 18.8 от тези Общи условия;

РАЗДЕЛ XII - Обезщетяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при неспазване от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения

30. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право на обезщетение при неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на договорените задължения.

31. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си по т. 30 като подават до ОПЕРАТОРА жалби и рекламации.

32. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XIII - Решаване на спорове

33. Споровете между ОПЕРАТОРА 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.

33.а. На основание чл. 117 ал. 2 от ГПК местната подсъдност на компетентния съд се определя - Свищовски районен съд, респективно Великотърновски окръжен съд, съобразно цената на иска.

РАЗДЕЛ XIV - Изменения и допълнения на Общите условия

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

35. ОПЕРАТОРЪТ прави публични Общите условия в 7-дневен срок след изменението им.

36. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места, включително във всяки свой офис на територията, на която предоставя услугите през периода докато ОПЕРАТОРЪТ е вписан в публичния регистър на предприятията, уведомили КРС за намеренията си да осъществяват електронни съобщения (по чл.33 ал.1 т.1 от ЗЕС) и предоставя достъп до тях на ПОТРЕБИТЕЛЯ при сключване на договора.

37. Тези Общи условия се прилагат за всички ПОТРЕБИТЕЛИ на услуги, сключили договор с ОПЕРАТОРА, както и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да съобщи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварен договор за тези общи условия, като им даде 30 дневен 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.

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:а)извънредни обстоятелства–природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;
б) причини независещи от ОПЕРАТОРА – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

39.2. КРАЙНО УСТРОЙСТВО: устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

РАЗДЕЛ XVII - Допълнителни условия

40. В договора страните се идентифицират както следва:

40.1. ОПЕРАТОР – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ОПЕРАТОРА, номер по ЕИК и банкова сметка;

40.2. ПОТРЕБИТЕЛ:

а) физическо лице - с име и номер на документ за самоличност, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);
б) юридическо лице - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по ЕИК и лицето, което го представлява.

Долуподписаният приемам общите условия на "СЕВЕР НЕТ" ЕООД:

Дата	Име, презиме, фамилия	**(място за полагане на подписа на абоната)**

Преди да положите Вашия подпис, моля да прочетете внимателно настоящия договор, както и приложимите общи условия на предприятието.