

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ "ЕСКОМ" ООД И КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ФИКСИРАНА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА

I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

По смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази, включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в тази точка значения:

- 1.1. „Абонат“ е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, което е страна по индивидуален договор с Еском, за ползване на Услуга, предоставяна чрез Мрежата;
- 1.2. „Доставчик“ е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС);
- 1.3. „Държател на обхвата от номера“ е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) е предоставила номера от Националния номерационен план, част от които е пренесеният номер;
- 1.4. „Единен европейски номер за спешни повиквания 112“ (ЕЕН 112) е единен европейски телефонен номер, определен в Националния номерационен план, който се използва при необходимост от спешна помощ при различни рискове за живота, здравето, сигурността и имуществото на гражданите;
- 1.5. „Крайни електронни съобщителни устройства“ са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на Мрежата на Еском;
- 1.6. „Мрежа“ е обществената електронна съобщителна мрежа на Еском, чрез която се предоставя фиксирана телефонна услуга на Крайни потребители;
- 1.7. „Мрежа на държателя на обхвата от номера“ е мрежата на доставчика, на който Комисията е предоставила номера от ННП, част от които е пренесеният номер;
- 1.8. „Номер“ е географски номер от Националния номерационен план, част от цифрите, на който имат географско значение и който е част от предоставения номерационен ресурс на Доставчик, предоставен за ползване от Доставчика на Абонат/Краен потребител;
- 1.9. „Повикване“ е свързване, осъществено чрез обществена електронна съобщителна услуга, позволяващо двупосочни гласови съобщения.
- 1.10. „Услуга“ или „Услуги“ е обществена телефонна услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа, предоставяна чрез Мрежата;
- 1.11. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за Еском и за Крайните потребители на Мрежата, освен ако не е уговорено друго в договора за услуги между Абоната и Еском. Общите условия са задължителни за страните в тяхната цялост. Допълнително договорените условия не могат да противоречат на разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), както и на условията на издаденото на Еском Разрешение.
- 1.12. Общите условия са неразделна част от договора за Услуги между Еском и Абоната. Общите условия влизат в сила за Крайния потребител след сключване на договора за Услуги или с фактическото започване на ползването на Услугата. Крайните потребители на Мрежата се считат уведомени за Общите условия или техните изменения от датата на публикуването им по реда на ЗЕС

II. ДОГОВОР ЗА ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА И ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА

- 2.1. Предоставянето на Услугата от Еском се извършва на основание договор, сключен със съответния Абонат.
- 2.2. Абонатите имат възможност да сключат договор за услуги със срок от една година.
- 2.3. Договорът при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, или незабавно, ако абонатът изрично е заявил писмено желание договарът да влезе в сила незабавно. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато Еском предоставя на абоната крайни устройства, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на крайно устройство, предоставено от Еском или когато абоната/потребителя пренася Номер/а в мрежата на Еском или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.
- 2.4 В 7-дневния срок по т. 2.3 когато е приложим, абонатът има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на услуги се извършва в писмена форма, в същия магазин, в който абонатът е сключил договора за услуги.
- 2.5. Посредством договор за Услуги, сключен с един Абонат, Еском може да предостави повече от един Номер от Мрежата.
- 2.6 Сключване на договор:
 - 2.6.1. При сключването на договора, съответният Абонат е длъжен да предостави на Еском идентификационните си данни, изисквани от последния, както и да му предостави при поискване документи, удостоверяващи верността на тези данни. При промяна на тези данни, Абонатът следва да уведоми Еском в едномесечен срок след настъпване на промяната.
 - 2.6.2. При сключване на договор за Услуги Абонатът се идентифицира по следния начин:
А/ а физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес); телефон за връзка, нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договарът се сключва от трето упълномощено лице;
Б/ юридически лица - идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;
 - 2.6.3. Еском има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 8.2. документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.
 - 2.6.4 При сключване на договора Еском има право да изисква и други документи, необходими за сключването му, както и данни необходими за издаване на месечните фактури за дължимите от Абоната суми. Документите по предходното изречение могат да се използват от Еском само за реализиране на права и изпълнение на задължения по тези Общи условия и в съответствие с изискванията на закона и тези Общи Условия. Еском няма да изисква от Абоната документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на Услуги.
- 2.7. Еском има право да не сключи договор с определено лице, в случай че:
 - 2.7.1. лицето не предостави данни, изисквани от Еском;
 - 2.7.2. лицето не предостави на Еском поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;
 - 2.7.3. е установено от Еском, че лицето е използвало или е допуснало да бъдат използвани неправомерно електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели по друг договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги от Еском;
 - 2.7.4 е установено от Еском, че лицето е получило или е направило опит да получи от Еском електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;
 - 2.7.5. При липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата
- 2.8 Продължаване и прекратяване на договор
 - 2.8.1. Сключените договори за Услуга, в които е определен срок за предоставяне на Услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора той се преобразува в безсрочен.
 - 2.8.2. Договорът по тези Общи условия се прекратява в следните случаи:
 - 2.8.2.1. по взаимно писмено съгласие на Еском и Абоната;
 - 2.8.2.3. когато Абонатът/потребителят използва технически средства за достъп до Мрежата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допуснал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;
 - 2.8.2.4. при доказване по безспорен начин при спазване, че Крайният потребител е получил или е направил опит да получи от Еском електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;
 - 2.8.2.5. при системно нарушение (3 /три/ или повече пъти в рамките на една календарна година) на настоящите Общи условия от страна на Абоната/потребителя, въпреки отправеното му от Еском писмено предупреждение;
 - 2.8.2.6. при промени в законодателството или при прекратяване на правата по Разрешението за предоставяне на гласови услуги чрез Мрежата;
 - 2.8.2.7 с едномесечно писмено предизвестие от Еском до Абоната;

III. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ЕСКОМ. КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

В качеството си на предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, Еском осигурява възможност за достъп до следните електронни съобщителни услуги въз основа на настоящите Общи условия:

- 3.1. фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване и получаване на повиквания в неподвижна крайна точка от крайни потребители на фиксираната електронна съобщителна мрежа на Еском;

- 3.2. фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване и получаване на повиквания от Потребители на фиксираната електронна съобщителна мрежа на Еском към потребители на мрежите на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги, с които Еском има сключени договори за взаимно свързване на електронни съобщителни мрежи (в съответствие с обхвата на конкретния договор за взаимно свързване);
- 3.3. Достъп до услуги за спешна помощ, предоставяща възможност за осъществяване от Потребителя до единния европейски номер за спешни повиквания 112;
- 3.4. Запазване на географския номер на Потребител при промяна на Доставчика на фиксирана телефонна услуга или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление. Отношенията за пренос за номер са регламентирани с „Общи условия за преносимост“, налични на страницата на www.escom.bg
- 3.5. Посредством Мрежата и в съответствие с Разрешението по своя преценка Еском може да предоставя и следните електронни съобщителни услуги:
- 3.5.1. Негеографски услуги – обществена телефонна услуга, предоставяща възможност за осъществяване на телефонни повиквания за провеждане на разговори до номера от ННП, които не са географски и не са обвързани с географско място, като услуга „персон персонален номер“, безплатни телефонни услуги, услуги с добавена стойност и други;
- 3.6 Еском предоставя на Абонатите / по желание / функциите CLI и COL, както и следните услуги: представяне идентификация на линията на викация (CLIP), блокиране идентификацията на линията на викация (CLIR) и пренасочване на повикването (Call forward).
- 3.7 Условията и редът на предоставяне на посочените в предходната точка функции и услуги, се осъществява съгласно Правилата за условията и реда за предоставяне и ползване на функциите на мрежата "идентификация на линията на викация", "идентификация на свързаната линия" и „тонално номеронабиране“ и ЗЕС.
- 3.8. Номера от Мрежата:
- 3.8.1. Номер по желание може да бъде предоставен по искане на Абоната срещу заплащане на цена, посочена в ценоразписа на Еском, при условие че исканият номер е свободен и технологично достъпен
- 3.8.2. Номерата могат да бъдат променени с писмена молба на Абоната след заплащане на допълнителна цена за тази услуга, съгласно ценоразписа на Еском
- 3.8.3. Домашните телефонни постове се предоставят на физически лица за лично ползване на адреса, посочен в договора.
- 3.8.4. Службени телефонни постове се предоставят на юридически лица или еднолични търговци и са предназначени за техните собствени (административни) нужди на адреса, посочен в договора, в качеството им на крайни потребители. Лицата, ползващи службени телефонни постове, не могат да използват предоставените им от Еском капацитети за препродажба на електронни съобщителни услуги или за предоставяне на електронни съобщителни услуги на едро на трети лица.
- 3.8.5. Чрез номера на телефонния пост, Абоната се идентифицира в Мрежата и се създава възможност за осъществяване на повиквания от и към него.
- 3.8.6 Един телефонен пост може да бъде открит на името само на едно физическо или юридическо лице.
- 3.8.7. На името на един Абоната могат да бъдат открити и повече от един телефонен пост (при наличие на техническа възможност), като договорните отношения се уреждат в един или няколко договора.
- 3.8.8 Абонатът не придобива право на собственост върху предоставения от Еском номер и при прекратяване на съответния договор за Услуги Абоната губи правото да ползва този номер, освен, ако номера не бъде пренесен.

IV. ЦЕНИ, НАЧИНИ И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ, НАЧИНИ НА ТАРИФИРАНЕ НА УСЛУГИТЕ

- 4.1. Цените на Услугите, предоставяни от Еском се определят, изменят и допълват по реда на ЗЕС.
- 4.2. Еском публикува цените на Услугите или промени в тях на страницата си в Интернет.
- 4.3. Еском предоставя безплатна информация на Крайните потребители относно цените на Услугите в своите магазини и на Интернет страницата си.
- 4.4. Цените на Услугите се определят при условия на равнопоставеност на Крайните потребители.
- 4.5 Структура на цената на Услугата:
- 4.5.1. Месечна абонаментна такса – дължи се през месеца, предшестващ месеца на ползване на Услугата. Предплатената месечна цена не подлежи на възстановяване. Месечната абонаментна такса за първия месец на ползване на Услугата се заплаща при сключване на договор за услуги.
- 4.5.2. Цена на Услуги (изходящи селищни, междуселищни и международни гласови повиквания и други повиквания, контролирани от Абоната – пренасочване, конферентна връзка и др.), ползвани през съответния таксуващ период – заплаща се след изтичане на съответния таксуващ период. Цената включва всички осъществени повиквания в зависимост от тяхната продължителност и избрания абонаментен план, съгласно действащия ценоразпис на Еском;
- 4.5.3. Еднократна потребителска цена за преносимост на Номер/а – Еском в качеството му на Приемаш доставчик, може да определи в ценоразписа си еднократна потребителска цена за осъществяване на преносимост на номерата в съответствие с изискванията на ЗЕС;
- 4.6. Заплащането от Абоната на дължимите цени се извършва в брой в магазин на Еском, по банков път или по друг начин, съгласно предоставяните от Еском възможности за заплащане на дължимите суми. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на абоната. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на Еском.
- 4.7. Еском си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги по реда, предвиден в действащото законодателство. Изменения и допълнения на Договори за Услуги се правят по взаимно съгласие на страните. В случай, че Еском увеличи едностранно цените по Договор за услуги с повече от 20% в сравнение с предварително уговорените по конкретен Абонаментен план или пакет, което увеличение се отнася както до месечната абонаментна такса, така и до всяка една цена на ползването по плана или пакета услуги, потребителите по съответния план или пакет имат право да се откажат от договора, сключен за него, в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на влизане в сила на съответното увеличение на цените, с отправяне на писмено уведомление до Еском
- 4.8. Еском представя цените на дребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3 дневен срок преди влизането им в сила и ги публикува на страницата си в интернет на адрес www.escom.bg и предоставя безплатно информация на потребителите и други лица за тях във всички свои магазини на територията на Република България.
- 4.9 Еском предоставя безвъзмездно подробно месечно извлечение (детайлизирана сметка) за използваните през съответния таксуващ период Услуги и дължимите за тях суми. Детайлизираната сметка е достъпна в електронен вариант на www.escom.bg и съдържа следната информация:
- 4.9.1. всички видове ползвани от Абоната Услуги през разплащателния период;
- 4.9.2. брой на ползваните Услуги;
- 4.9.3. обща стойност на всеки вид ползвани Услуги;
- 4.9.4. общ размер на сметката;
- 4.9.5. размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;
- 4.9.6 размер на отстъпки, които може да се дължат на Абоната, съобразно начина на ползване на Услугите, договорен между него и Еском;
- 4.10. Начини на тарифиране:
- 4.10.1. Изходящите разговори се отчитат в зависимост от тяхната продължителност в секунди и се заплащат по цена за минута разговор. Разговорите се тарифират, съгласно условията за тарифиране, определени в Ценоразписа и/или в договора за Услуги с Абоната;
- 4.10.2. Промени в начините на тарифиране влизат в сила след публикуването им на интернет страницата на Еском.
- 4.11. Цените на Услугите се определят в Ценоразписа на Еском.
- 4.12. При предоставяне на Фиксираната телефонна услуга, Еском се задължава да спазва следните показатели за качество на услугата: в собствената си мрежа:
- 4.12.1 фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) не по-малък от 70;
- 4.12.2 еднопосочно закъснение – не по-голямо от 150 ms.
- 4.12.3 при взаимно свързване за пренос от край до край:
- 4.12.3.1 фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) – не по-малък от 70;
- 4.12.3.2 еднопосочно закъснение – не по-голямо от 150 ms.
- 4.13 При предоставяне на Фиксираната телефонна услуга, Еском се задължава да осигурява качество на обслужването, както следва:
- 4.13.1 време за първоначално предоставяне на услугата – до 21 календарни дни от подаване на заявлението;
- 4.13.2 брой на повреди на абонатна линия – до 1%;
- 4.13.3 време за отстраняване на повреди в телефонната услуга – до 24 часа;
- 4.13.4 процент неуспешни повиквания – до 20%;
- 4.13.5 време за установяване на връзката – до 10 секунди;
- 4.13.6 време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване за услуги чрез оператор – до 12 секунди;
- 4.13.7 време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване към телефонни справочни услуги – до 12 секунди;
- 4.13.8 процент жалби относно коректността на сметките – 0.01% на хиляда издадени сметки

V. ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЕСКОМ

ЕСКОМ ИМА ПРАВО:

- 5.1. да получава изцяло и в срок дължимите от Абонатите суми за предоставената им Услуга;
- 5.2. да спре предоставянето на Услугата на Абоната при надвишаване на определения от Еском лимит. При заплащането на последната предоставяне на Услугата се възобновява;
- 5.3. Когато съществува съмнение, че Краен потребител е получил или е направил опит да получи от Еском електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства, Еском има право да спре предоставянето на услугата до изясняване на случая;
- 5.4. да спре предоставянето на Услугата при забава за плащане на задължение, предвидено в настоящите Общи условия;
- 5.5. да променя предоставените на Абонатите номера, в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения на Разрешението или при технологична необходимост, породена от структурни промени в Мрежата на Еском. Промяната на номерата се извършва след предварително писмено уведомяване на засегнатия Абонат в едномесечен срок;
- 5.6. временно да спира предоставянето на Услугата при необходимост от провеждане на планирани или инцидентни профилактични прегледи или ремонти на Мрежата, както и поради необходимост от извършване на действия за развитие на тази Мрежа;
- 5.7. да събира, обработва, съхранява и използва лични данни на абонатите си, при спазване на изискванията на действащото законодателство;
- 5.8. Еском може да спре достъпа на Абоната до мрежата в срок от 1 (един) ден от получаване на уведомление от Донора за наличие на неплатени задължения. Еском възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 (един) ден от получаване на уведомление от Донора за погасяване на задълженията. Еском уведомява Абоната по подходящ начин, че достъпът му до мрежата ще бъде спрял поради неплатени задължения към Донора. Предплатените от Абонатите такси, отнасящи се за периода на ограничаване на ползването на Услугата, не подлежат на възстановяване.
- 5.9. да откаже или преустанови свързване към Мрежата;
- 5.10. да поиска и получи достъп до помещения на Абоната, след като го уведоми за това писмено, не по-късно от три дни преди датата на искания достъп до помещения;
- 5.11 да получава в срок всички суми по т.4.5 от настоящите Общи условия.
- 5.12. Еском се задължава:
 - 5.13.1. да предоставя непрекъснато Услугите описани в настоящите Общи условия, съобразно техническото и технологичното развитие и съобразно инвестиционните планове за развитие на Мрежата и с необходимото качество;
 - 5.13.2. във връзка с качеството на предоставяните чрез Мрежата Услуги да:
 - 5.13.3. поддържа Мрежата и прилежащите ѝ съоръжения в техническа изправност и състояние, годни за непрекъснато и качествено предоставяне на Услуги;
 - 5.13.4. отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в срок от 3 до 24 часа възникналите повреди по Мрежата и съоръженията;
 - 5.13.5. уведомява в подходяща форма засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или действия за развитие на Мрежата Крайни потребители, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошено качество на Услугата, както и за предполагаемия срок на прекъсване или на влошаване на качеството. Уведомяването се извършва по начин, който е максимално достъпен. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите Еском се задължава да информира Абонатите/Крайните потребители за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.
 - 5.13.6. да обяви телефонен номер и адрес, на които Крайните потребители могат да съобщават за повреди и за предоставяне на информация;
 - 5.13.7. в случай на необходимост, свързана с националната сигурност, отбраната на страната или при извънредни обстоятелства, Еском е длъжен:
 - 5.13.7.1. да предоставя възможност и да съдейства на компетентните органи за осъществяване на електронни съобщения чрез Мрежата при кризи, при обявяване на режим „военно положение“, режим „положение на война“ или режим „извънредно положение“;
 - 5.13.7.2. да изплънява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на Мрежата в определено време;
 - 5.13.7.3. да предоставя безплатно достъп до Мрежата си на компетентните органи за съобщения и повиквания в случаите предвидени в закона;
 - 5.13.8 да осигурява безплатен достъп до ЕЕН 112 и към кратките национални номера за достъп до спешни повиквания на службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението“. Еском предоставя безплатен достъп по реда на предходното изречение до прекратяване на договора с Крайния потребител. При предоставяне на услуги за достъп до спешни повиквания Еском предоставя на компетентните органи наличната информация за местоположението на викация краен потребител.
 - 5.13.9. да пази в срок по реда на действащото законодателство данни, необходими за разплащане и за формиране на абонатните сметки.
 - 5.13.10. да предоставя безплатно на Крайните потребители копия от настоящите Общи условия.
 - 5.13.11 да предоставя Услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението, сключените договори с Абонатите и настоящите Общи условия.
 - 5.13.12. да уведомява Крайните потребители за изменените на настоящите Общите условия в срок не по-късно от 30 дни преди влизането им в сила, като ги публикува на Интернет страницата си и ги представи на видно място в магазините си;

VI. ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ

6.1. Крайният потребител има право:

- 6.1.2. да ползва Услугите в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за Услуги;
- 6.1.3. да иска информация от Еском относно условията за ползване на Услугата;
- 6.1.4. да сигнализира Еском за констатираните от него проблеми, свързани с ползването на Услугата на обявен от предприятието номер;
- 6.1.5. с писмена молба съгласно образец, утвърден от Еском, да заяви изрично:
 - 6.1.6. да запази географския си номер при смяна на Еском (като Дарявач доставчик) с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в съответствие с изискванията на „Общи условия за преносимост“, публикувани на страницата на дружеството;
- 6.2. Крайният потребител се задължава:
 - 6.2.1. да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и договора за услуги;
 - 6.2.2 да изплънява задължителните указания на Еском относно техническите изисквания за ползването на Услугата;
 - 6.2.3. да заплаща в определените от Еском срокове и по определения в съответния договор за Услуга начин дължими цени за ползване на Услугата. Да заплаща и всякакви допълнителни разходи, свързани със събирането на дължими от него вземания в случаите, когато тези допълнителни разходи са възникнали в резултат на виновното му поведение
 - 6.2.4. да ползва само крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие, пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, съобразно тяхното предназначение и единствено за целите, за които са му предоставени;
 - 6.2.5. да осигурява на Еском достъп до негови помещения с оглед извършване на действия по предоставяне и поддръжка на Услугата.
 - 6.2.6. да не извършва и да не допуска извършване на действия, освен с изричното писмено съгласие на Еском;
 - 6.2.6.1. свързани с генериране, терминиране или пренос на трафик от/към/в Мрежата на Еском с цел реализиране на печалба за Крайния потребител или за друго лице, различно от Еском;
 - 6.2.6.2. с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин, увреждащ правата и интересите на Еском.
 - 6.2.7. да съобщава в писмена форма всяка промяна в наименованието, адреса си или в други регистрационни данни в 7-дневен срок след настъпването ѝ;
 - 6.2.8. да не извършва или да допуска други лица да извършват от неговия телефон неверни или злоумишлени повиквания за спешна помощ, пожар, злополука и други подобни, както и обезпокоителни, заплашителни или обидни съобщения или повиквания до други лица;

VII. ОТГОВОРНОСТИ

7.1. Еском има право да спре предоставянето на Услугата на Крайния потребител или да прекрати сключения договор в следните случаи:

- 7.1.1. Крайният потребител нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява при отстраняване на нарушението. Предплатените от Абонатите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване;
- 7.1.2. Постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни обаждания от страна на Крайния потребител. Спирането продължава до изясняване на обстоятелствата по жалбата.
- 7.2 Еском не носи отговорност за: прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила посмисля на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон, вреди причинени от инсталирани крайни

електронни съобщителни устройства от Крайния потребител, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;

7.3 електронната съобщителна мрежа и/или съоръжения, свързващи крайно електронно съобщително устройство на Крайния потребител и крайната точка на Мрежата, когато тази електронна съобщителна мрежа и/или съоръжения са собственост на трето лице;

7.4. Абонатът отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на крайни електронни съобщителни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.

7.5 Абонатът отговаря за причинените вреди на Еском, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения договор и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

VIII. ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

8.1. Всеки Краен потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до Еском и до Комисията за регулиране на съобщенията, във връзка с предоставяната по реда на тези Общи условия Услуга.

8.2. Еском се задължава да отговаря писмено на всички жалби, молби и предложения, отправени от Крайните потребители, в 1 (едно) месечен срок от постъпването им.

8.3. Еском поддържа регистър за постъпилите жалби, молби и предложения от Крайни потребители, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен случай се съхранява в регистрите според действащото българско законодателство

IX. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ГАРАНТИРАНЕ НА ТАЙНАТА НА СЪОБЩЕНИЯТА

9.1 Еском се задължава да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставената Услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне, като предприема всички необходими технически и организационни мерки за това. Еском обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за защита на личните данни на Еском ООД“, публикувана на страницата на дружеството

9.2 Еском съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на Абонатите в сроковете според действащото българско законодателство и „Политика за защита на личните данни на Еском ООД“, публикувана на страницата на дружеството

X. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

10.1 За неуредените в настоящите Общи условия въпроси субсидиарно се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

XI. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

11.1 Настоящите изменения и допълнения на Общите условия влизат в сила 30 (тридесет) дни след публикуването им на Интернет страницата на Еском по отношение на заварените Потребители на Услугата. По отношение на Абонати, сключили договор за Услуга след изтичането на разглеждания в настоящата точка 30-дневен период, се прилага т. 4 от настоящите Общи условия.

11.2 Настоящите Общи условия могат да бъдат изменени и/или допълвани по реда на ЗЕС, по инициатива на Еском или на КРС. При изменение и/или допълнение на Общите условия, те влизат в сила по отношение на Крайните потребители (включително и заварените) след изтичане на 30 (тридесет) дневен срок от датата на публикуването на изменението и/или допълнението на страницата на Еском в интернет – www.escom.bg.