

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги, предоставяни от „ЕСКОМ“ ООД

РАЗДЕЛ I

Предмет и общи положения

1.1. С тези Общи условия на договора между „ЕСКОМ“ ООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК по БУЛСТАТ: 040433493, със седалище, адрес на управление и адрес за кореспонденция гр. Хасково 6300, ул. „Епископ Софроний“ 12, наричан по-долу „ЕСКОМ“, и неговите крайни потребители, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ“ се уреждат условията и реда за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа (МРЕЖАТА) на територията на Р България

1.2. Общите условия са задължителни за ЕСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях. Тези Общи условия са задължителни и за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на ЕСКОМ, които нямат сключен договор с ЕСКОМ, но ползват услугите на ЕСКОМ.

1.3. Общите условия и измененията им се публикуват на страницата на ЕСКОМ в интернет (www.escom.bg) и се представят на видно място в търговските обекти на дружеството в срок не по-късно от 30 дни преди влизането им в сила.

1.4. При сключването на договор при общи условия с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, общите условия обвързват ПОТРЕБИТЕЛИТЕ след като им бъдат предоставени и те се съгласят с тях. Съгласието на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с Общите условия се удостоверява с подписа им, като на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се предава подписан от тях екземпляр от Общите условия.

1.5. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат всички физически лица, както и еднолични търговци и юридически лица, регистрирани в Република България.

1.6. С приемане на Общите условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните, които е предоставил, са предоставени доброволно, са лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и могат да бъдат ползвани за целите предвидени в настоящите Общи условия, в договора и/или допълнително споразумение към него.

1.7. ЕСКОМ може да внася промени в Общите условия по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини, по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.

1.8. ЕСКОМ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на посочените от тях телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция за всяко изменение на Общите условия по сключените договори.

1.9. Когато ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не са съгласни с измененията в Общите условия, могат да се откажат от договора или да го прекратят без да дължат обезщетение или неустойка, или да продължат да го изпълняват при действащите преди изменението общи условия. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ упражняват тези права при условията и в сроковете определени в Закона за защита на потребителите и Закона за електронните съобщения, като приоритетно по отношение на физически лица се прилагат разпоредбите на Закона за защита на потребителите.

1.10. Измененията в Общите условия обвързват ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по сключените договори, когато след като са уведомени за измененията, правата по предходната точка не са упражнени по съответния законов ред и срок.

РАЗДЕЛ II

Услуги, предоставяни от ЕСКОМ чрез МРЕЖАТА

ЕСКОМ предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, както следва:

2.1. достъп до Интернет чрез ТСП/IP базирани услуги, състоящи се в осигуряване на комутируема връзка между световната мрежа ИНТЕРНЕТ и точката за достъп на Абоната и транспортиране на IP пакети с информация между външни и вътрешни на ЕСКОМ ресурси и точката за достъп на Абоната съгласно технологичните възможности на мрежата.

2.2. Разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) като основен или допълнителен пакет програми, предоставяни в не кодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства. Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление.

2.3. Обществена телефонна услуга между фиксирани крайни точки на МРЕЖАТА съгласно Разрешение № 01654 от 21.10.2010г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера (Разрешение). ЕСКОМ е длъжен да осигурява качество на услугата като: фактор за оценка на пренос на глас (R фактор) не по-малък от 70 и еднопосочното закъснение не по-голямо от 150 ms. ЕСКОМ осигурява безплатен достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора, като в случая предоставя на компетентните органи наличната информация за местоположението на викация краен потребител.

2.4. справочни услуги - свързани с предоставяне на информация за далекосъобщителните услуги, предлагани от ЕСКОМ

2.5. други допълнителни услуги, в случай че такива се предоставят от ЕСКОМ, като: видео по поръчка, „плати за да гледаш“ (pay-per-view/PPV) и други услуги, свързани с осъществяване чрез мрежата на електронно-съобщителни дейности при спазване на общи изисквания

2.6. Всички допълнителни услуги по т. 2 изискват ползването на основна услуга. Основните услуги са тези по т. т. 2.1., 2.2. и 2.3. При прекратяване предоставянето на основната услуга за даден адрес или при прекратяване на договора за основната услуга за даден адрес, се прекратява предоставянето на допълнителната услуга/и за същия адрес, респективно се прекратява договора/ите за съответната допълнителна услуга/и за същия адрес

2.7. ЕСКОМ предоставя услугите по т. 2 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешение и допълненията към него

2.8. Обхватът на услугите може да се разширява, като ЕСКОМ своевременно ще уведомява абонатите за това.

2.9. Услуги по т. 2, които са включени при първоначална инсталация за един адрес на ПОТРЕБИТЕЛ, се както следва

2.9.1. Услугата по т. 2.1 се предоставя на един персонален/преносим компютър или на един безжичен рутер, в случай че последният е предоставен

2.9.2. Услугата по т. 2.2. се предоставя до 3 телевизионни приемника и при автоматична настройка на телевизионните програми/канални. Ръчна настройка/подредба на телевизионните програми/канални не се осъществява от ЕСКОМ, освен срещу заплащане. За всеки допълнителен приемник се заплаща допълнително съгласно ценовата листа на ЕСКОМ.

2.9.3. Услугата по т. 2.3. се предоставя на един телефонен апарат

2.10. ЕСКОМ предоставя услугите по т.2 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от КРС разрешение, измененията и допълненията към него.

2.11. ЕСКОМ има право да предоставя услугите по т.2 на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително

РАЗДЕЛ III

Крайни устройства

3.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от ЕСКОМ крайни устройства (кабелни модеми, приемници и други) по цени, определени в ценовата листа на ЕСКОМ. За всички продадени устройства е осигурен 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия

3.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други физически или юридически лица с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите.

3.3. ЕСКОМ има право да отдава под наем крайни устройства или ги предоставя за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез допълнителен договор за наем или с анекс към договора за услуги.

3.4. Всички отгадени под наем или предоставени за безвъзмездно ползване крайни устройства остават собственост на ЕСКОМ.

3.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага дължимата грижа за съхраняване на Устройството, предоставено му за ползване от ЕСКОМ. От момента на предаването му във владение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, рискът от погиване на такова Устройството е за негова сметка. В случай че то бъде повредено, унищожено или откраднато, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи пълно обезщетение на ЕСКОМ за всички причинени вреди, включително възстановяване на стойността на Устройството, посочена в Констативния протокол /договор, освен ако вредоносният резултат се дължи на дефект на Устройството или на друга причина, за която ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря.

3.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на ЕСКОМ предоставено му от последния Устройството в рамките на 5 /пет/ дни от датата на прекратяване или разваляне на индивидуалния договор, в състоянието, в което Устройството му е било предадено, с изключение на нормалното функционално изхажяване, или да допусне служители на ЕСКОМ, който да извършат демонтирането му. При неизпълнение на това задължение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа на Устройството, посочена в договора, респективно в съответния приемо-предавателен протокол.

3.7. В случай че предоставеното от ЕСКОМ Устройството бъде заменено с друго такова, независимо от причината за това, между ЕСКОМ и ПОТРЕБИТЕЛЯ се подписва допълнителен приемо-предавателен протокол, в който се отразява извършената промяна, като се описва подробно както замененото, така и новото Устройството със съответните му индивидуализиращи белези, включително цена.

РАЗДЕЛ IV

Сключване, изменение и прекратяване на договор за услуги

4.1 Сключване на договор за услуги

4.1.1 ПОТРЕБИТЕЛЯТ подписва Договор по образец на ЕСКОМ, в което се определят видът и срокът на Услугата, избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯ, и други специфични условия за предоставяне на Услугата. Договора за ползване на услугите се попълва и подписва от оторизиран служител на ЕСКОМ, и се предоставя на от ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯ го подписва на място в магазина, където се заявява услугата. ЕСКОМ предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си срочни договори с продължителност 12 месеца и безсрочни договори.

4.1.2 С попълването на Договора и свързаните с него документи, ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита за запознат с необходимостта да осигури възможност за извършване на монтажни дейности и други необходими за инсталиране на услугата действия, на заявления за предоставянето ѝ адрес

4.1.3. В договора се посочват идентификационни данни на ЕСКОМ 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 и телефон за връзка

4.1.4 Договорът за ползване на заявената Услуга влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако абонатът не е заявил изрично писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

4.2. Инсталиране на Услугата

4.2.1. ЕСКОМ извършва необходимите действия, за да предостави заявената Услуга на ПОТРЕБИТЕЛЯ и активира Услугата в срок до 10 (десет) дни от датата на влизане в сила на Договора за услуги като

4.2.1.1 В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заяви писмено желание Договора за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, срокът за инсталиране на Услугата започва да тече от момента, в който изтече 7 дневния срок от датата на подписване на Договора за ползване на Услугата

4.2.1.2 В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, срокът за инсталиране на Услугата започва да тече от датата на подписване на Договора за ползване на Услугата

4.2.1.3. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ упражни правото си да прекрати Договора за ползване на заявената Услуга в 7 дневния срок от подписването му съгласно т.4.2.2 от настоящите Общи условия, задължението на ЕСКОМ да инсталира Услугата се погасява незабавно.

4.2.2 В определения 7-дневен срок абонатът има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на ЕСКОМ, в който договорът е подписан.

4.2.3 ЕСКОМ ще изпрати свой технически екип в уговореното време на адреса, посочен от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Конфигурират се само предварително заявления брой и вид услуги. При инсталиране на Услугата специалистът се задължава да не уврежда помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и движимите вещи, намиращи се в тях. Преди да напусне адреса, специалистът трябва да покаже на ПОТРЕБИТЕЛЯ как работи инсталираната Услуга. Извършването на първоначално свързване към Мрежата, осигуряването на достъп до Услугата и предоставянето на Оборудване за ползване на Услугата се удостоверява с протокол, подписан от представител на Техническия екип и Потребителя

4.2.4 Когато ПОТРЕБИТЕЛЯ не е осигурил достъп на технически екип на ЕСКОМ за инсталиране на услугата в уговореното за това време или е отказал подписването на необходимите документи в уговореното време, договорът не поражда действие и ЕСКОМ се освобождава от задълженията по него.

4.5 ЕСКОМ има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на услугата с ПОТРЕБИТЕЛ, който не е заявил писмено изрично си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай, че съгласно условията на този договор ЕСКОМ предоставя крайно устройство.

4.6 Предоставеното от ЕСКОМ на Потребителя Оборудване остава собственост на ЕСКОМ и подлежи на връщане след прекратяване на Договора за услуги. Потребителят и ЕСКОМ подписват констативен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното Оборудване към момента на подписването му.

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

4.8. 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.

4.9. Договорът може да бъде прекратен едностранно, без предизвестие от ЕСКОМ при :

4.9.1 предоставяне на неверни данни, подправени документи или документи с невярно съдържание във връзка със сключването и/или изпълнението на индивидуалния договор.

4.9.2 неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по 12.7, 12.8, 12.11, 12.12, 12.14, 12.15, 12.17, 12.20 и 12.21

4.9.3 неплащане на дължимите суми по раздел 5

4.9.4 незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

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

4.9.6. незабавно при прекратяване или отнемане на Разрешението на ЕСКОМ;

4.9.7. при промяна в собствеността на недвижимия имот след получаване на уведомлението по т. 12.24

4.10 В случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дневен срок преди изтичане на определения в договор за услуги срок, че желае да прекрати договора за услуги, договорът се трансформира в безсрочен.

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

4.12. Изменение и прекратяване на срочен договор за услуги. Срочен договор може да бъде прекратен при

4.12.1 Взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;

4.12.2 Едностранно от ЕСКОМ с 30 (тридесет) дневно предизвестие, отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отгаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 5/пет/ дневен срок от изтичане на предизвестие. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.

4.12.3 Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, като върне предоставеното за ползване или отгадено под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване. В този случай, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи месечните абонаментни такси за периода от влизане в сила на договора, до прекратяване на договора, ако таква са останали незаплатени, както и ползваната отстъпка от цената на предоставената услуга за същия период. Връщането на оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемо-предавателен протокол.

4.12.4 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отгаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 5 /пет / дневен срок от прекратяване на договора. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.

4.12.5 Страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори само с двустранни писмени споразумения.

- 4.13 В случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дневен срок преди изтичане на определения в договор за услуги срок, че желае да прекрати договора за услуги, договърът се трансформира в безсрочен.
- 4.14. Изменение и прекратяване на безсрочен договор за услуги. Безсрочен договор може да бъде прекратен:
- 4.14.1. Едностранно от ЕСКОМ или ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено до другата страна. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 5 дневен срок от изтичане на предизвестие по предходното изречение. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.
- 4.15.2. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 30 дневен срок от прекратяване на договора. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.
- 4.16 Изменения и допълнения на безсрочен договор могат да бъдат извършвани с двустранни писмени споразумения.

РАЗДЕЛ V

Цени. Условия на заплащане на услугите.

ЕСКОМ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните от него услуги, както следва:

5.1. еднократна цена за инсталиране / активиране на услугите, за които е сключен договора. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ;

5.2. месечна абонаментна такса за ползването на услугите (месечна такса), дължима авансово преди започване на месеца на ползване на услугата („предплатен месец“). С цел избягване на съмнения, предплатен месец е всеки месечен период, първият от които започва от датата на активиране на услугата, а всеки следващ – от същата дата на всеки следващ календарен месец. Предплатената месечна цена не подлежи на възстановяване, освен при условията на т.10.29 от настоящите Общи условия. Първата месечна абонаментна такса се заплаща при сключване на Договор за услуги. Услугата се заплаща в пълен размер, независимо от продължителността на ползване на Услугата Ако при прекратяване на действието на договора има останало неплатено дължимо възнаграждение от ПОТРЕБИТЕЛЯ, последното се заплаща в срок от 5 дни, считано от датата на прекратяване на договора;

5.3. сума за месечно потребление за телефонна услуга.

5.4. възнаграждения за оказани консултации и техническо съдействие във връзка с ползването на предоставяната услуга, включително и за монтаж, поддръжка и ремонт на предоставеното електронно съобщително устройство (доколкото е приложимо), такси за предоставени разпечатки във връзка с ползването на услугата, и други изрично уговорени в договора възнаграждения. Конкретният размер и срокът за плащане на посочените в предходното изречение възнаграждения се съдържат в Ценовата листа на ЕСКОМ.

5.5. Месечната такса по т.5.2 може да варира в зависимост от вида на услугата, качествените параметри, предоставяния информационен капацитет, срок на договора и други фактори съгласно уговореното в Ценовата листа на ЕСКОМ и индивидуалния договор.

5.6. Всички възнаграждения и такси за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценова листа на ЕСКОМ и индивидуалния договор.

5.7. други услуги ползвани през месеца;

5.8. Цените за предоставените услуги се заплащат:

5.8.1. в обектите на ЕСКОМ;

5.8.2. по банков път по сметка ВИС: Банка ДСК, гр.Хасково,

ВИС: STSABGSF,

IBAN: BG85STSA93000005500885

При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ЕСКОМ. При плащане, се погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Суми постъпили по банков път се обработват до три работни дни.

5.8.3 чрез система за електронно разплащане, където е възможно,

5.8.4 по друг начин, определен от ЕСКОМ

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

5.10 При плащане по банков път всички банкови такси, комисионни и други дължими на банката плащания са за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.11 Всички банкови плащания заявени като комунална услуга се приравняват към първо число и се изискват авансово за следващия месец

5.12 ЕСКОМ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

5.13 Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т.12.1 от настоящите Общи условия.

5.14 Надвзети суми за предоставяни услуги се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва, след негово изрично писмено искане за това.

5.15 Таксите по т.5.2 започват да се начисляват от датата на активиране на услугите.

РАЗДЕЛ VI

Ценова листа.

ЕСКОМ предлага услуги съгласно действащата ценова листа

6.1. ЕСКОМ публикува Ценова листа за предоставяните от ЕСКОМ услуги, в която се посочват конкретният размер на цените и критериите за тяхното определяне (вид услуга или пакет от услуги, пакет от предлагани програми, параметри за качество и т.н.) интернет страницата си или на общодостъпни места, включително в магазините на ЕСКОМ. При промяна на цените и/или параметрите на дадена услуга или пакет от услуги, новата Ценова листа се публикува в срок от 3 дни преди влизането на изменението в сила, а в случаите на увеличение на цените - 30 дни преди тази дата. **В случай на промяна на цената на предлаганата услуга, в срок от един месец от влизането в сила на промяната, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат писмено да се откажат от сключените договори, без да дължат обезщетения или неустойки.**

6.2. ЕСКОМ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за далекосъобщенията и актовете за прилагането му.

6.3. ЕСКОМ предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на общодостъпни места, включително във всяка своя служба на територията, на която предоставя услугите си.

6.4. ЕСКОМ има право да предоставя услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително.

6.5. Отчитането и тарифирането на ползваната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ телефонна услуга се извършват от ЕСКОМ чрез автоматизираната му система за отчитане на трафика и въз основа на ценовата листа.

6.6. ЕСКОМ си запазва правото при рекламни кампании и по своя преценка да предоставя едностранно, по изключение и временно, отстъпки от цените за предлаганите електронни съобщителни услуги на компактни групи от ПОТРЕБИТЕЛИ в обособени райони. Условията за ползване на отстъпките се публикуват на сайта на ЕСКОМ и се поставят на достъпни места в обектите на ЕСКОМ. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ, който отговаря на условията, може да се възползва от публично обявените отстъпки. Предоставените временно отстъпки не изменят действащата ценова листа на ЕСКОМ до изменението ѝ по предвидения ред.

РАЗДЕЛ VII

Защита на личните данни

7.1 Информацията, отнасяща се до потребителите и съдържаща се в базата на ЕСКОМ не може да се предоставя на трети лица, освен със съгласието на потребителя или при законообразно искане от съответните компетентни органи

- 7.2. С оглед предоставяне на услуги, ЕСКОМ има право да събира, обработва, използва, предоставя и съхранява личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително и данни за предоставяне на услугата, като адрес за ползване на услугата, адрес за кореспонденция, лице и данни за контакт и др.
- 7.3 С приемане на настоящите Общи условия и с влизане в сила на настоящите Общи условия и на измененията на тези Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие относно обработването на личните му данни от ЕСКОМ, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, реда и условията на тези ОБЩИ УСЛОВИЯ и сключения индивидуален договор:
- 7.3.1 включително чрез събиране, обработване, използване, предоставяне, съхраняване и пр. за целите на изпълнение на договора за услуги и реализиране правата и законните интереси на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или ЕСКОМ по време и след прекратяване на договора за услуги,
- 7.3.2 включително и за целите на събиране на задължения/вземания по всякакъв ред – съдебен и извънсъдебен. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие, че ЕСКОМ може да предостави личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ на компетентни държавни органи и/или институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра, агенции за събиране на вземания.
- 7.4 Предоставянето на електронни съобщителни услуги от ЕСКОМ не може да бъде обвързано с предоставяне или обработка на лични данни, които не са необходими за предоставяне на някои от тези услуги и изпълнение на регламентираните в индивидуалния договор условия.

РАЗДЕЛ VIII Права на ЕСКОМ

ЕСКОМ има право да:

- 8.1 предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ далекосъобщителните услуги по раздел II от тези Общи условия след сключване на договор;
- 8.2. получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел V на тези Общи условия;
- 8.3. дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;
- 8.4. продава и предоставя под наем срещу заплащане или за безвъзмездно ползване за срока на действие на договора за услуги крайни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва или организира поддръжки и ремонти на тези крайни устройства съгласно т. 8 от тези Общи условия, освен в случаите на виновно поведение или неизпълнение на задължения по договора и/или настоящите Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- 8.5. прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случай на неплащане на цените по т.5.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си.
- 8.6. получава обезщетенията, предвидени в раздел XIII на тези Общи условия, както и да изисква неустойки и налага глоби при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ за която и да било от предоставяните услуги
- 8.7. 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 5.2 и 5.3.
- 8.8. спира предоставянето на услуги незабавно, след констатиране на нарушение.
- 8.9. прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на МРЕЖАТА;
- 8.10. в предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време, на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА.
- 8.11. откаже достъп до мрежата в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор или да преустанови предоставянето на услугата по договора при неизпълнение на задълженията по същия договор от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.**
- 8.12. ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава услуги, несъгласувано с ЕСКОМ .
- 8.13. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ЕСКОМ има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, без да носи отговорност спрямо тях.
- 8.14. прилага всяко от ограниченията по т. 8 по-горе без изрично да уведомява за това Потребителя. Прилагането на ограниченията зависи от текущо влияещите на нормалната работа на мрежовата инфраструктура фактори, като наличие на нови вируси, аномални генератори на трафик и др.
- 8.15 с цел намаляване на рисковете от заразяване с вируси, неотгоризирани достъп до компютрите на ПОТРЕБИТЕЛЯ или нарушаване нормалната работа на останалите потребители на Мрежата, да ограничи или спре достъпа на причинителя до отстраняване на проблем:
- 8.16. да прилага всяко от ограниченията по т. 8 по-горе без изрично да уведомява за това Потребителя. Прилагането на ограниченията зависи от текущо влияещите на нормалната работа на мрежовата инфраструктура фактори, като наличие на нови вируси, аномални генератори на трафик и др.

РАЗДЕЛ IX Отговорности на ЕСКОМ

ЕСКОМ не носи отговорност за:

- 9.1. качеството на УСЛУГАТА, освен ако причината не е в МРЕЖАТА;
- 9.2. начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това, като например: неспособността на ПОТРЕБИТЕЛЯ да установи връзка с МРЕЖАТА, освен ако причината е в отговорностите на ЕСКОМ , които са изрично посочени в тези Общи условия;
- 9.3. за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва. ЕСКОМ има право да изисква заплащане на такса за посещение на техник, в случаите когато се установи, че проблемът е в приложението/ията, което/който ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.
- 9.4. ЕСКОМ не носи отговорност за предоставяните услуги в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса в договора, на който са инсталирани
- 9.5. сигурността на предаваната чрез използването на услугите информация, както и в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройствата, мрежи или записи (действия, познати като "cracking" или "hacking"), случаите на разкриването на паролата и на други лични данни от неоправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото законодателство случаи;
- 9.6. съдържанието и актуализирането на предаваната или обработваната чрез МРЕЖАТА информация;
- 9.7. случаите на неправомерни действия на трети лица, проникващи в компютърната система на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като например получаване на неразрешен достъп, пренос или разпространяване и/или заразяване с компютърни вируси.
- 9.8. във връзка с непредоставянето или некачественото предоставяне на услугите, дължащо се на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката или оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 9.9. предоставянето на услугите или предоставянето им с влошено качество вследствие извършвани тестове от страна на ЕСКОМ с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяната услуга. При планирани тестове ЕСКОМ уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за датата и планираната продължителност на теста в разумен срок преди неговото провеждане;
- 9.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълнява паричните или други свои задължения по договора със ЕСКОМ;
- 9.11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва технически съоръжения и/или крайни електронни съобщителни устройства, различни от тези, които страните са определили като най-подходящи
- 9.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се съобразява с техническите указания на ЕСКОМ за ползване на услугата;
- 9.13. При настъпване на повреда или при неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудване или съоръжения, осигурени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

9.14 Непредоставянето или лошото предоставяне на услугата е следствие от действия и/или бездействия на трети лица и според обстоятелствата разумно може да се приеме, че действията и/или бездействията на тези трети лица са извън контрола на ЕСКОМ;

9.15. При неработоспособност на глобалната Интернет мрежа или на мрежи извън контрола на ЕСКОМ, при неблагоприятни атмосферни условия, природни бедствия или други форсмажорни обстоятелства.

9.16. Вреди, причинени на ПОТРЕБИТЕЛЯ пряко или косвено от ползване от последния информационни ресурси или софтуер и преки или косвени действия на трети лица спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ.

РАЗДЕЛ X Задължения на ЕСКОМ

ЕСКОМ е длъжен:

10.1. да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА 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:

10.1.1. Безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;

10.1.2. Качеството на услугите.

10.2 Да използва само далекосъобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

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

10.4. Да използва технически изправни далекосъобщителни устройства;

10.5. Да не изменя техническите характеристики на използваните далекосъобщителни устройства.

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

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

10.8. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на планирани профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 2 дни преди ефективното ѝ прекъсване;

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

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

10.11. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ЕСКОМ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

10.12. да спазва срока за активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т.2.9 от тези Общи условия;

10.13. 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;

10.14. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и / или в обектите на ЕСКОМ уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ЕСКОМ, посредством упълномощените за това лица;

10.15 при повреди, възникнали по независещи от ЕСКОМ и/или непреодолими обстоятелства – природни бедствия, бури, проблеми в електрозахранването, откраднати кабели и др., срокът за отстраняване на повредата започва да тече от прекратяването на конкретното обстоятелство

10.16 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;

10.17. 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;

10.18. да предоставя на оповестен телефон информация или интернет страницата (www.escom.bg) справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги, техните цени, тарифи, такси за поддръжка и възможните начини на плащане

10.19. да прекратява предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове или, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в сроковете, предвидени в раздел IV от тези Общи условия;

10.20 да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на получаването им;

10.21 да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и предоставените отговори по тях за срок от 6 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

10.22 да предоставя безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги. ЕСКОМ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ безплатно на Интернет страницата си информация издадените фактури и неплатени сметки за използваните услуги след въвеждане на потребителско име и парола за достъп

10.23. да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копие от Общите условия във всеки свой обект.

10.24 да спазва минимален 3 (три) месечен срок, в който запазва разположението и/или разпространението на програмите по честотно разпределените канали в МРЕЖАТА, освен в случаите, когато това се налага по технически или икономически причини или поради прекратяване на договорите за разпространение на съответните програми преди изтичане на три месечния срок.

10.25. да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XIV от Закона за далекосъобщенията .

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

10.27 да изпълни задълженията си по Процедурите за пренасяне на географски и негеографски номера съгласно Общите условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски/негеографски номера

10.28 В случай, че е осъществено пренасяне на номер без съгласието на потребител, ЕСКОМ връща номера за собствена сметка при съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

10.29 При техническа невъзможност да се предостави услугата, внесените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми подлежат на възстановяване. Задължението на ЕСКОМ отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението/адреса, в което ще се инсталира и ползва услугата и/или не е осигурил достъп и/или не е съгласувал с етажната собственост извършването на инсталационната дейност в общите части. В този случай ЕСКОМ има право да изиска такса за посещение на техник.

10.30 Когато след сключване на договора, но преди инсталиране и/или активиране на услугите, се установи, че не е налице техническа възможност, договорът се прекратява без страните по договора да дължат една на друга неустойки.

10.31. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея по вина на ЕСКОМ, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 2 дни през един календарен месец, ЕСКОМ удължава периода за ползване на услугата със съответния брой дни на основание молба от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, подадена или в който и да е от обектите на ЕСКОМ. ЕСКОМ няма задължение да следи за всеки отделен случай и да прилага разпоредбата по тази точка, без да има искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ

10.32. Предприетието се задължава предварително и по подходящ начин /чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакт и др. / да информира абоната, че ще предприеме действие по извънсъдебно събиране на неговите неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица/ кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и др /. Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

РАЗДЕЛ XI Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

- 11.1. да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на всички далекосъобщителни услуги, предлагани от ЕСКОМ освен когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ има неуредени изискуеми задължения по друг договор с ЕСКОМ или не предостави изискуемите документи за сключване на договор;
- 11.2. да получават услугите по раздел II с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;
- 11.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да пренасят географски и негеографски номера, както и да поискат преместване на телефонния пост на друг адрес, съгласно Общите условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски/негеографски номера;
- 11.4. да уведомяват ЕСКОМ по начина, указан в т.10.14 от тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност Мобилен телефон).
- 11.5. да искат информация и справки по телефона съгласно т.10.18 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ЕСКОМ;
- 11.6. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т.10.20 от тези Общи условия;
- 11.7. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ЕСКОМ и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ЕСКОМ;
- 11.8 да прекратяват ползването на услугите по свое желание след подаване на 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до ЕСКОМ. При прекратяване на договор със задължителен минимален срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща и дължимите неустойки съгласно т.;
- 11.9 да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ЕСКОМ.
- 11.10. 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;

РАЗДЕЛ XII Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

- 12.1 Да заплащат определените от ЕСКОМ цени по начин и в срокове за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия
- 12.2 Да заплащат цените по т.5.2 и т.5.3 от тези Общи условия, в случай на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение.
- 12.3 Да заплащат дължимите суми за предоставените услуги. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изразят пред ЕСКОМ писменото си несъгласие с начислените суми, ЕСКОМ е длъжно да извърши проверка. В следствие на проверката, ЕСКОМ съобщава на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ окончателно дължимата сума, която следва да заплатят. ЕСКОМ извършва проверка и при подадени уведомления или жалби за неизправно получаване на услугата или прекъсване на услугата.**
- 12.4 Да уведомяват в седем дневен срок ЕСКОМ за настъпили изменения в идентификационните данни
- 12.5 да оказва съдействието на ЕСКОМ за разпределяне част от абонаментната цена
- 12.6. В предварително съгласуване с ЕСКОМ време, да осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на мрежата.
- 12.7 Да не извършват промени в абонатната мрежа на ЕСКОМ.
- 12.8 Да не подава сигнал на трети лица
- 12.9 Да оказват необходимото съдействие на ЕСКОМ при осъществяване контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т.12.2 и т.12.3. Контролът се осъществява от упълномощени лица на ЕСКОМ
- 12.10 При желание за временно прекратяване на ползване на услуги от мрежата, да уведоми писмено ЕСКОМ 10 /десет/ дни преди желаната дата, като заплати съответстващата на срока на предизвестие част от абонаментната цена.
- 12.10 Да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ЕСКОМ за правилно ползване на крайните устройства
- 12.11 Да не извършват каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ЕСКОМ
- 12.12. да не извършва или допуска извършването на изкуствено генериране на изходящ телефонен трафик посредством ползването на телефонната услуга;
- 12.13 Да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащата им и обща част на мрежата, както и предоставеното от ЕСКОМ оборудване и ги върнат на ЕСКОМ при прекратяване на договора.
- 12.14 Потребителите нямат право да нито лично, нито чрез трети лица да извършват или да допускат извършването на каквито и да е било промени, ремонти или замени на компоненти на мрежата, предоставени им от ЕСКОМ оборудване.
- 12.15 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право нито лично, нито чрез трети лица да извършват разпространение на други сигнали по мрежата.
- 12.16 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да заплащат разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да заплатят разходите по отстраняване на повреди на оборудването предоставено от ЕСКОМ, ако тези повреди са причинени по тяхна вина.**
- 12.17 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не извършва действия или бездействия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите или създаващи опасност за здравето, живота и/или имуществото на трети лица, включително и за ЕСКОМ, както и да не извършва действия или бездействия, обезпокояващи други ПОТРЕБИТЕЛИ, да не изпраща или допуска изпращането на непонискани електронни писма (т.нар. „спам“) и друго вредно съдържание, да не осъществява обезпокояващи и/или злоумишлени повиквания, както и да не допуска трети лица да извършват подобни действия. В случай на установяване на което и да е от горе посоченото, ЕСКОМ има право да предприеме нужните действия.
- 12.18 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не осъществява повиквания към ЕСКОМ подавайки невярна информация за повреди, аварии и други и да иска посещение от техник на ЕСКОМ. В случай на нарушение на това задължение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение в размер на една такса за посещение от техник
- 12.19 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не разпространяват на трети лица собствените параметри за използване на системата.
- 12.20 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не променят конфигурацията на програмното осигуряване, инсталирани от специалисти на ЕСКОМ
- 12.21 при наличието на компютърни вируси, пречещи на нормалното функциониране на мрежата на ЕСКОМ или предоставянето на услугите, да отстранят в най-кратък срок съответния вирус. В противен случай ЕСКОМ си запазва правото да прекрати достъпа им до услугата до отстраняването на проблема.
- 12.22 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не правят достояние и де не допускат да става достояние на трети лица информация, свързана с условията на договора им с ЕСКОМ, включително и след прекратяване на действието му
- 12.23 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават незабавно да уведомят ЕСКОМ в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите. В противен случай те остават отговорни за дължимите цени по договора до датата на подаване на такова уведомление
- 12.24 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да предоставят на ЕСКОМ адрес за получаване на фактури и да уведомяват ЕСКОМ незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури.
- 12.25 . Неправомерни действия по смисъла на настоящите Общи условия са действия или бездействия, нарушаващи Интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към Интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (spam, junk mail), преплъване на каналите (flood), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (hack), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (scack), изпращане на „троянски коне“ (trojan horses) или предизвикване инсталация на вируси (virus), системи за отдалечен контрол и за следене на чужда информация (sniff), смущаване нормалната работа на останалите потребители на Интернет и асоциираните мрежи, извършване на каквито и да е било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство или по законодателството на

друга страна. За неправомерно действие се счита и всяко друго използване на предоставяна от ЕСКОМ услуги в противоречие с изискванията на настоящите Общи условия, приложимото законодателство и/или права на трети лица.

12.26 В случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да изключват от електрозахранването и от МРЕЖАТА телевизионния приемник/ци и/или компютър/ите, както и да изключват коаксиалния кабел на кабелната телевизия. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и МРЕЖАТА. В този случай ЕСКОМ не носи отговорност за изгорели уреди.

РАЗДЕЛ XIII

Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

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

13.2 В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ унищожи или повреди, или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ЕСКОМ оборудване, той е длъжен да заплати стойността му на ЕСКОМ . В противен случай ЕСКОМ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по общия исков ред.

13.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ЕСКОМ 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 при ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок,

13.4 ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща неустойка в размер на цените за услугите, за които е сключен договорът, от датата на прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок.

13.5 Когато ползването на услуги е обвързано с договор за определен срок, при прекратяване на договора преди изтичане на срока, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ЕСКОМ месечните абонаментни такси за периода от влизане в сила на договора, до прекратяване действието на договора, ако такива са останали незаплатени, както и ползваната отстъпка от цената на предоставената услуга за същия период.

РАЗДЕЛ XIV

Предоставяне на телефонни услуги

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:

14.1. 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;

14.2. 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);

14.3. Достъп до услуги за спешна помощ, предоставяща възможност за осъществяване от Потребителя до единния европейски номер за спешни повиквания 112;

14.4. 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.

14.5. Посредством Мрежата и в съответствие с Разрешението по своя преценка ЕСКОМ може да предоставя и следните електронни съобщителни услуги:

14.5.1. 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;

14.5.2. Телефонни указатели – обществена телефонна услуга, свързана с издаване на телефонен указател в печатен и/или електронен вид, съдържащ определена информация за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, достъпна за неограничен кръг лица, при спазване изискванията на настоящите Общи условия и приложимото право;

14.5.3. Телефонни справочни услуги – обществена телефонна услуга, даваща възможност на осъществяващия повикване краен потребител да получи информация за телефонния номер на абонат по подадени данни за индивидуализация на абоната;

14.5.4. Пренос на факсимилни съобщения.

14.6 ЕСКОМ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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).

14.7 Условието 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.

14.8. Абонамент и номера от Мрежата:

14.8.1. Абонаментът осигурява на ПОТРЕБИТЕЛЯ достъп до Услугата, съгласно сключения договор за Услуги, в рамките на изградената Мрежа.

14.8.2. Абонаментът включва предоставяне на един или повече номера от Мрежата, които позволяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва Услугата, за която е абониран.

14.8.3. Номерата могат да бъдат променени с писмена молба на ПОТРЕБИТЕЛЯ след заплащане на допълнителна цена за тази услуга, съгласно ценоразписа на ЕСКОМ

14.8.4. Домашните телефонни постове се предоставят на физически лица за лично ползване на адреса, посочен в договора.

14.8.5. 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.

14.8.6 Чрез номера на телефонния пост, ПОТРЕБИТЕЛЯ се идентифицира в Мрежата и се създава възможност за осъществяване на повиквания от и към него.

14.8.7. Един телефонен пост може да бъде открит на името само на едно физическо или юридическо лице.

14.8.8. На името на един ПОТРЕБИТЕЛЯ 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.

14.9 При предоставяне на Фиксираната телефонна услуга, ЕСКОМ се задължава да спазва следните показатели за качество на услугата: в собствената си мрежа:

14.9.1 фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) не по-малък от 70;

14.9.2 еднопосочно закъснение – не по-голямо от 150 ms.

14.9.3 при взаимно свързване за пренос от край до край:

14.9.3.1 фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) – не по-малък от 70;

14.9.3.2 еднопосочно закъснение – не по-голямо от 150 ms.

14.10 При предоставяне на Фиксираната телефонна услуга, ЕСКОМ се задължава да осигурява качество на обслужването, както следва:

14.10.1 време за първоначално предоставяне на услугата – до 21 календарни дни от подаване на заявлението;

14.10.2 брой на повреди на абонатната линия – до 1%;

- 14.10.3 време за отстраняване на повреди в телефонната услуга – до 24 часа;
14.10.4 процент неуспешни повиквания – до 20%;
14.10.5 време за установяване на връзката – до 10 секунди;
14.10.6 време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване за услуги чрез оператор – до 12 секунди;
14.10.7 време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване към телефонни справочни услуги – до 12 секунди;
14.10.8 процент жалби относно коректността на сметките – 0.01% на хиляда издадени сметки 14.11.ЕСКОМ предоставя услугите от раздел XIV в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от КРС разрешение, измененията и допълненията към него.
14.12. ЕСКОМ има право да предоставя услугите от раздел XIV на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително.
14.13. ЕСКОМ активира услугите, съгласно сключения договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ, в срок до 10 /десет/ работни дни от датата на плащане на цената за активиране на услугите от настоящите Общи условия.

РАЗДЕЛ XV

Решаване на спорове

- 15.1 Споровете между ЕСКОМ 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.
15.2 По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство

РАЗДЕЛ XVI

Определения по смисъла на тези Общи условия

В договора страните се идентифицират както следва:

- 16.1. ОПЕРАТОР – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, съдебна регистрация, лицето представляващо ЕСКОМ, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и банкова сметка;
16.2. ПОТРЕБИТЕЛ:
16.2.1. физическо лице - с име, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, телефон за връзка, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, съдебно решение и др.);
16.2.3 едноличен търговец - с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява.
16.2.4 юридическо лице – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, номер по БУЛСТАТ, данъчен номер и лицето, което го представлява
16.3. Непреодолима сила: непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора, включително, но не само – природни бедствия, пожари, наводнения и др.
16.4 Външни причини – това са причини, независещи от ЕСКОМ, включващи, но не само:
16.4.1 извънредни обстоятелства – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения, гръмотевични бури и т.н.;
16.4.2. причини независещи от ЕСКОМ – откраднати кабели, злонамерени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.
16.5 Крайни устройства: продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на МРЕЖАТА – цифров приемник , телефонен апарат, жичен/безжичен рутер, персонален/мобилен компютър, телевизор..
16.6. Инсталация – физическо изграждане на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ на точки за свързване на крайни устройства към МРЕЖАТА, тяхното свързване и активация на услуга/и. При отдалеченост на сградата/кооперацията/къщата/адресът на ПОТРЕБИТЕЛЯ на повече от 60 метра от МРЕЖАТА, се монтира усилвател за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ или се изготвя индивидуална оферта за присъединяване – за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при условия уговорени между него и ЕСКОМ. При невъзможност да се изгради кабелно трасе се предоставя възможност за монтиране на антена за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
16.7. “прилежаща част” означава коаксиалният кабел от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея;
16.8. “обща част” означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на ПОТРЕБИТЕЛЯ
16.9.Допълнителни телефонни услуги са всички услуги, предоставяни от ЕСКОМ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ посредством и свързани с телефонната функцията на мрежите;
16.10. Идентификация на линията на викация (CLI) е функция на МРЕЖАТА, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация.
16.11 Идентификация на свързаната линия (COL) е функция на МРЕЖАТА, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат по време на установяване на връзката.
16.12 Представяне на идентификация на линията на викация (CLIP) е услуга, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат.
16.13 Блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR) е услуга, която позволява блокиране предаването на номера на викация към викация абонат.
16.14 Пренасочване на повикването (Call forward) е услуга, която дава възможност входящите повиквания да бъдат препратени автоматично към друг потребител/абонат.
16.15 Викац абонат е ПОТРЕБИТЕЛ, който е инициатор на повикването.
16.16 Викан абонат е ПОТРЕБИТЕЛ, към когото има повикване от викация абонат.
16.17 Разговор е пренос на реч в реално време, осъществен чрез изграждане, задържане и разпадане на връзка в МРЕЖАТА или между електронни съобщителни мрежи.
16.18 Връзка е комплект от преносни канали или линии, комутационни и други съоръжения за осигуряване на обмен на информация (сигнали) между две или повече точки в електронните съобщителни мрежи.
16.19 Обезпокоителни повиквания са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накарняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.
16.20. Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица.
16.21 Срокът на предвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Закона за задълженията и договорите.
16.22 В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ЕСКОМ за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.
16.23 За плащане по електронен или банков път ПОТРЕБИТЕЛЯТ задължително попълва в графата „Основание за плащане : потребителско име и клиентски номер на ПОТРЕБИТЕЛЯ от договора му с ЕСКОМ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да научи своя клиентски номер на телефон във всички магазини на ЕСКОМ;

РАЗДЕЛ XVII

Технически спецификации

Ползването на услугите по т. 2 се осъществява при следните минимални технически изисквания:

- 17.1 Телевизионните приемници трябва да притежават някои от следните:

- 17.1.1. Антенен вход за включване на коаксиален кабел и изправен телевизионен тунер
17.1.2. Порт за приемник за цифрова кабелна телевизия.
17.1.3. Телевизионен приемник с вграден цифров тунер
17.2. Стационарни, мобилни компютри и други устройства използващи интернет връзка, предоставяна от оператора, трябва да:
17.2.1 имат монтирана изправна LAN карта IEEE - 802.3** .Скорост: 10/100/1000Mbps ,Портове: RJ45 или IEEE - 802.3** .Скорост: 10/100Mbps . Портове: RJ45;
17.2.2 са с инсталирана лицензирана операционна система;
17.2.3 разполагат с изправна Wi-fi IEEE - 802.11** карта за безжична връзка с устройствата за интернет (Безжичен модем или Рутер).
17.3. Телефонни апарати - изисквания:
17.3.1 Изправен телефонен апарат, снабден с RJ11 вход за телефонен кабел;
17.3.2 Телефонният апарат трябва да поддържа тонално набиране.
17.4 Всички споменати в този раздел устройства трябва да бъдат включени в изправна електрическа мрежа в дома на абоната, като електрическа мрежата следва да отговаря на БДС и правилата за безопасност. Включването на устройствата в електрическа мрежата и поддържането на същата не са задължение на ЕСКОМ.

РАЗДЕЛ XVIII ПРАВИЛА И МЕРКИ ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ОТВОРЕН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ

Настоящите правила и мерки, и публикуването им в страницата www.escom.bg, е извършено в изпълнение на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2015/2120, от 25.11.2015 г., за определяне на мерки, гарантиращи достъпа до отворен интернет.

Тези правила и мерки извършват ЕСКОМ в отношенията му с крайни потребители – физически или юридически лица, относно услугата достъп до интернет на основание сключен индивидуален договор и Общи условия за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги , предоставяни от „ЕСКОМ“ ООД

1. ЕСКОМ се задължава да изпълнява задълженията си по предоставяне на услугата, при спазване на настоящите правила и мерки и при стриктно спазване на всички нормативни изисквания относно управлението на трафика и поддържането на качеството на услугата.

2. С публикуване на настоящите правила и мерки в страницата www.escom.bg, ЕСКОМ информира потребителите, че предоставя услугата - достъп до интернет със следните рекламирани, максимална, минимална и обичайно налична скорост:

• При услуга с рекламирани скорости като “максимално достижими”, на “сваляне” /download/, “качване” /upload/, в Mbps:

- Максимална скорост - 95% от рекламираните скорости;

- Минимална скорост - 50% от рекламираните скорости;

- Обичайно налична скорост – 90% от рекламираните скорости;

• При услуга с рекламирани скорости като “гарантирани”, на “сваляне” /download/, “качване” /upload/, в Mbps:

- Максимална скорост - 95% от рекламираните скорости;

- Минимална скорост - 95% от рекламираните скорости;

- Обичайно налична скорост – 95% от рекламираните скорости;

• Скоростите и качеството на услугата за достъп до интернет зависят от типа използвана технология; вида на ползваното крайно устройство; натовареността на мрежата; едновременно ползване на услугата от няколко крайни устройства;

• ползване на услугата в пакет с други услуги, оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качество на тези други услуги, различни от достъпа до интернет; други фактори влияещи на скоростта;

3. При предоставяне на услугата достъп до интернет, ЕСКОМ се задължава да третираеднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпа или което е разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и използваните крайни устройства. Извън това ЕСКОМ , при спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и правото на ЕС, може да прилага разумни мерки за управление на трафика при спазване на принципите на прозрачност, недискриминационност, пропорционалност, съгласно Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г. В тези мерки не ще се включва наблюдавана трафика и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото.

4. ЕСКОМ няма да предприема мерки за управление на трафика, надхвърлящи посочените в клауза 3, изречение второ – разумни мерки, в това число – да блокира, да забавя, да променя, да ограничава, да влошава качеството, да упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги, с изключение на случаи, когато това е необходимо и докато трае необходимостта: 1) С цел спазване на закона и действащото национално законодателство, както и правото на ЕС, действащо на територията на Република България, както и с цел спазване на актове на държавни, съдебни или други органи на държавна власт; 2) С цел запазване на сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; 3) С цел за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствия от извънредни или временни претоварвания на мрежата.

5. Изброените, като изключение в клауза 4 мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите – физически лица, съобразно приложимото право. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено, ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на посочените по-горе цели, но при спазване на разпоредбите на вътрешното законодателство, както и в съответствие с разпоредбите на правото на ЕС, в това число и с тези на Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета;

6. ЕСКОМ има право свободно да предлага услуги, различни от услугата – достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е необходимо, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на съдържанието, приложенията или услугите. Към настоящия момент такава електронна съобщителна услуга, предлагана от ЕСКОМ на свои крайни потребители, е Фиксираната обществена телефонна услуга посредством технология VoIP (Voice over IP). Тази услуга може да окаже влияние върху скоростите на услугата – достъп до интернет, когато последната се ползва заедно с услугата интернет.

7. Всеки един потребител на услугата достъп до интернет, при условие, че е изправна страна по сключения с ЕСКОМ индивидуален договор, може да упражни правото си по чл. 4.9 от съответно приложимите Общи условия, и да развали едностранно, и занаяпред същия договор, посредством уведомление и без санкция за заплащане на неустойки, в случай на непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните и тук посочените скорости, и други параметри за качество на услугата – достъп до интернет, дължащо се на виновно действие или бездействие от страна на ЕСКОМ . Във всички случаи несъответствието, станало повод за разваляне, следва да бъде установено чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията гр. София /КРС/.

ЕСКОМ“ ООД
гр.Хасково
6300, ул. „ЕпископСофроний“ 12
Тел .: 038/ 663460
www.escom.bg