

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на договора с крайните потребители на "ИНТЕРСАТ" ООД - предприятие, което има право да предоставя на територията на Република България електронни съобщителни мрежи и услуги - разпространение на радио- и телевизионни програми и достъп до Интернет, както и свързани с и към тях допълнителни услуги.

(изм. и доп., в сила от 26.03.2019 г.)

1. Предмет и общи положения

1.1. С тези Общи условия на договора между "ИНТЕРСАТ" ООД, със седалище и адрес на управление: гр. Мездра, ул. „Георги Димитров“ № 21, ет. 1, ап. 3, ЕИК: 816093327, наричано по-долу ИНТЕРСАТ и неговите крайни потребители и абонати, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ“ се уреждат условията и редът за предоставяне на територията на Република България на електронни съобщителни мрежи и услуги - услуги за разпространение на радио- и телевизионни програми и достъп до Интернет, както и свързани с тях допълнителни услуги.

1.2. Тези Общи условия са задължителни за ИНТЕРСАТ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях. Общите условия имат задължителен характер спрямо ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от момента на приемането им. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва със сключването на индивидуален писмен договор.

1.3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат физически лица, еднолични търговци, юридически лица и други, които ползват или са заявили ползване на електронна съобщителна услуга, предоставяна от ИНТЕРСАТ.

2. Видове услуги, предоставяни от ИНТЕРСАТ чрез МРЕЖАТА

2.1. ИНТЕРСАТ предоставя чрез МРЕЖАТА една или няколко от следните услуги:

2.1.1. 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 некодирани или кодирани вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства (при спазване на изискванията за качество съгласно БДС EN 50083-1, БДС EN 50083-7, БДС EN 50083-8, БДС 17224 и БДС 17265). Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление.

2.1.2. Достъп до Интернет чрез кабелен модем по стандарт EURO DOCSIS, чрез LAN технология и/или по безжичен път по Wi-Fi стандарт. Скоростта на услугата достъп до Интернет не е гарантирана.

2.1.3. Допълнителни услуги като пренос на сигнали, видео по поръчка, телевизионен справочник и др. свързани с осъществяване на електронно-съобщителни дейности.

2.2. При предоставянето на услугите по т. 2.1. ИНТЕРСАТ е длъжно да осигурява качество на обслужване, определено от следните стойности на показателите:

2.2.1. време за отстраняване на повреди – до 24 (двадесет и четири) часа;

2.2.2. време за първоначално свързване към мрежата – до 12 (дванадесет) часа;

2.2.3. за услугите по т. 2.1.2: постигната скорост на предаване на данни – максимална постигната скорост на предаване на данни - съобразно избраният тарифен план от ПОТРЕБИТЕЛЯ; минимална постигната скорост на предаване на данни - не по-малко от 1/3 (една трета) част от обявената максимална скорост на предаване на данни съобразно избраният тарифен план от ПОТРЕБИТЕЛЯ; средна стойност на предаване на данни - 4/5 (четири пети) част от обявената максимална скорост на предаване на данни съобразно избраният тарифен план от ПОТРЕБИТЕЛЯ; стандартно отклонение на скоростта - 1/5 (една пет) част от обявената максимална скорост на предаване на данни съобразно избраният тарифен план от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

2.2.4. за услугите по т. 2.1.2: коефициент на неуспешните опити за предаване на данни –до 0,01 %;

2.2.5. за услугите по т. 2.1.2: закъснение при предаване на данни (еднопосочно) – средна стойност на закъснението при предаване на данни - до 50 ms; стандартно отклонение на закъснението - до 20 ms;

2.2.6. процент на жалбите относно коректност на сметките - до 0,001 % на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки;

2.3. ИНТЕРСАТ, при наличие на техническа възможност, започва предоставянето на електронни съобщителни услуги в срок до 12 (дванадесет) часа, считано от получаване на искане от ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ разполага с физическа свързаност до МРЕЖАТА.

Всеки случай на получено от ПОТРЕБИТЕЛ искане за предоставянето на електронни съобщителни услуги, в които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не разполага с физическа свързаност до МРЕЖАТА, се разглежда поотделно, и може да бъде отказано свързване при липса на техническа възможност за такава.

2.4. ИНТЕРСАТ активира заявените електронни съобщителни услуги в срок до 24 (двадесет и четири) часа след като са изпълнени следните условия: подписан е Индивидуален договор за услуги; изградена е физическа свързаност до МРЕЖАТА, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не разполага с такава; заплатени са еднократна цена за свързване, както и дължимата месечна абонаментна цена, съобразно тези Общи условия и избрания от ПОТРЕБИТЕЛЯ абонаментен или тарифен план и действащата към момента на сключването на Индивидуалния договор ценова листа за цените на предоставяните от ИНТЕРСАТ електронни съобщителни услуги .

2.5. При активиране на услугата се съставя Констативен и приемо-предавателен протокол – неразделна част от договора за услуги, който съдържа данни за предоставеното на ПОТРЕБИТЕЛЯ оборудване и за активирането на услугата. Протоколът се подписва от ПОТРЕБИТЕЛЯ и от представител на ИНТЕРСАТ.

2.6. 2.6. (изм. и доп., в сила от 01.10.2016 г.) ИНТЕРСАТ поддържа на страниците си в Интернет на адрес www.intersat.bg актуална информация, която обновява периодично, относно видовете,

описанието и параметрите на предлаганите електронни съобщителни услуги, предмет на тези общи условия, в това число абонаментни планове, допълнителните услуги, както и друга информация, свързана с тях, съобразно съобразно изискванията на Закона за електронните съобщения и останалите нормативни и административни актове по неговото прилагане.

2.7. ИНТЕРСАТ предоставя следните възможности на ПОТРЕБИТЕЛЯ за техническа и търговска поддръжка и обслужване:

2.7.1. В търговските обекти на ИНТЕРСАТ, на адреси и с работно време, публикувани на Интернет страницата на ИНТЕРСАТ: консултиране, приемане на заявки за услуги и техническа поддръжка;

2.7.2. Във времето от 08,00 ч. до 21,30 ч., на тел. 0910/92396 за техническа поддръжка и в работно време за приемане на заявки за услуги.

2.7.3. Чрез посещение на адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ след предварителна заявка, подадена от същия. При установяване на неизправности, причинени или допуснати от ПОТРЕБИТЕЛЯ, посещението се таксува по текущата ценова листа.

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

3.1. Договорът между ИНТЕРСАТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му.

3.1.1. Договорът може да влезе в сила незабавно, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ писмено е заявил желанието си.

3.2. В договора се посочват:

3.2.1. идентификационни данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и телефон (факс), електронен адрес и адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

3.2.2. идентификационни данни на ИНТЕРСАТ;

3.2.3. вид и описание на услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

3.2.4. срок на ползване на услугите, който е и срок на договора за услуги;

3.2.5. цени, ценови пакети или тарифи, както и условия и срокове на плащане;

3.2.6. условия за продължаване и прекратяване на договора, както и други условия като: неустойки и обезщетения, свързани с прекратяване на договора, едностранно прекратяване на договора от страна на абоната с едномесечно предизвестие;

3.3. При сключване на индивидуалния договор за услуги ПОТРЕБИТЕЛЯТ се идентифицира, както следва:

3.3.1. за физически лица български граждани - с валиден документ за самоличност с вписани: име; единен граждански номер (ЕГН); номер, дата и място на издаване на документа за самоличност; постоянен адрес на територията на Република България.

3.3.2. за физически лица - граждани на други страни от ЕС - с валиден документ за самоличност с вписани: име; номер, дата и място на издаване на документа за самоличност; постоянен адрес или валиден документ за самоличност на продължително или постоянно пребиваващ в Република България гражданин на страна членка на ЕС.

3.3.3. за физически лица-граждани на страни извън ЕС, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име; личен номер на чужденец (ЛНЧ); номер, дата и място на издаване на документа за самоличност; постоянен адрес на територията на Република България.

3.3.4. за юридически лица, еднолични търговци и други организации - удостоверение за актуално състояние, издадено от компетентен орган не по-рано от 6 (шест) месеца, преди предоставянето му, единен идентификационен код (ЕИК), код по регистър БУЛСТАТ, и където е приложимо, идентификационен номер за нуждите на Закона за данъка върху добавената стойност.

3.4. Събиране и обработване на лични данни:

3.4.1. При сключване на договора за услуги ИНТЕРСАТ има право да изисква и други документи, необходими за сключване на индивидуалния договор за услуги, както и данни, необходими за издаване на месечните фактури за дължимите от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми. Документите могат да се използват от ИНТЕРСАТ само за реализиране на права и изпълнение на задължения по тези Общи условия и договора и в съответствие с изискванията на закона и тези Общи Условия. ИНТЕРСАТ няма да изисква от ПОТРЕБИТЕЛЯ документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на услуги.

3.4.2. . При събирането, обработването, използването и съхраняването на предоставените от ПОТРЕБИТЕЛЯ лични данни, ИНТЕРСАТ е длъжен да спазва всички предвидени в българското законодателство задължения за защитата им, включително Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. Относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“), ЗЕС, Закона за защита на личните данни и подзаконовите актове по тяхното приложение. ИНТЕРСАТ обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за защита на личните данни на ИНТЕРСАТ, публикувана на интернет страницата на дружеството.

3.4.3. ИНТЕРСАТ има право да предоставя съответни събирани, обработвани и съхранявани за целите на предоставяне на услугите данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ на трети лица - администратори или оператори на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни, с цел сключване на Договори за услуги, изготвяне на кредитна оценка, определяне на кредитен лимит и/или събиране на вземания - дължими суми по фактури за ползването от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги. Предоставянето на данните на трети лица се извършва в съответствие с българското законодателство, включително Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. Относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО

(„Общ регламент за защита на личните данни“), ЗЕС, Закона за защита на личните данни и „Политиката за защита на личните данни на ИНТЕРСАТ.

3.5. ИНТЕРСАТ има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуги с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ на мрежата, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИ по договорите за услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните ПОТРЕБИТЕЛИ по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

3.6. ИНТЕРСАТ има право да откаже сключване на договор с ПОТРЕБИТЕЛ, при наличие на някоя от следните хипотези:

3.6.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не предостави данни, изисквани от ИНТЕРСАТ;

3.6.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не предостави на ИНТЕРСАТ поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

3.6.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с ИНТЕРСАТ;

3.6.4. е установено от ИНТЕРСАТ, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е използвал или е допуснал да бъдат използвани крайни електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели по друг договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги от ИНТЕРСАТ;

3.6.5. при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата.

3.6.6. При липсата на писмено изявено от ПОТРЕБИТЕЛЯ желание договорът да влезе в сила незабавно в случаите, когато ИНТЕРСАТ предоставя крайни устройства за ползване на услугата.

3.6.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е допуснал ИНТЕРСАТ до имота си за присъединяване към МРЕЖАТА, когато такова е необходимо за предоставяне на заявената услуга.

3.6.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има неизплатени задължения към ИНТЕРСАТ (вкл., но не само, за месечни такси, неустойки, обезщетения и др.) по вече прекратени договори.

3.7. Изменение на индивидуален договор за услуги се допуска при следните обстоятелства:

3.7.1. изменение на договора може да поиска всяка от страните в срока на действието му;

3.7.2. изменение на договора може да се извърши при наличие на непреодолима сила, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен държавен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;

3.7.3. страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения, които стават неразделна част от договора за услуги.

3.8. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ИНТЕРСАТ може да бъде сключен с или без определен срок.

3.8.1. Когато договорът е сключен с определен срок, след изтичането на срока договорът автоматично се преобразува в безсрочен без промяна в условията му.

3.8.2. Когато договорът е сключен с определен срок, той може да бъде продължен за нов срок само при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

3.8.3. Максималният срок на договора е 2 (две) години.

3.8.4. Когато услуга се предлага с договор със срок по т. 3.8.3., то ИНТЕРСАТ предоставя възможност за сключване на договор за същата услуга и със срок 1 (една) година.

3.9. Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ИНТЕРСАТ се прекратява по един от следните начини:

3.9.1. По взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

3.9.2. Едностранно, без предизвестие от ИНТЕРСАТ в някой от следните случаи:

3.9.2.1. при неизпълнение на което и да е от задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 11.4., т. 9.1.2. и т. 9.1.3. от тези Общи условия;

3.9.2.2. ако се установи, че предоставяната/ите услуга/и се използват в нарушение на приложимото българско, европейско и/или международно законодателството;

3.9.2.3. ако се установи, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не използва услугата за собствени нужди, а предоставя услуги чрез нея на трети страни;

3.9.2.4. при хипотезата на т. 3.6.7., когато това продължи повече от 30 (тридесет) дни;

3.9.3. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

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

3.9.5. Договорът се прекратява при откриване на производство по ликвидация или несъстоятелност по отношение на потребител – юридическо лице. Договорът се прекратява при смърт на потребител, когато последният е физическо лице. В последния случай, наследниците по закон отговарят за възникналите задължения на починалия потребител съобразно дяловете си в наследствената маса.

3.9.6. Договорът може да се прекрати с едномесечно предизвестие от всяка от страните и без да е налице неизпълнение на другата страна.

3.9.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да прекрати договора едностранно в срока по т. 3.1. освен в случаите на прилагане на т. 3.1.1. от настоящите Общи условия.

3.9.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да прекрати договора без начисляване на неустойки за предоставяната услуга, в случай че услугата се предоставя на потребителя под минимално определените по т. 2.2. нива на качество, ако са изпълнени условията по т. 7.2. от настоящите Общи условия.

3.10. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да прехвърлят на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по сключения по реда на тази т. 3. договор с ИНТЕРСАТ, само ако ИНТЕРСАТ е дал предварително изричното си писмено съгласие за осъществяване на прехвърлянето, освен ако не е предвидено друго в договора.

3.11. Временно спиране на услуга се извършва по изрична писмена заявка на ПОТРЕБИТЕЛЯ при следните условия:

3.11.1. временното спиране е за срок не по-малко от 2 (два) месеца и не повече от 6 (шест) месеца в рамките на една календарна година.

3.11.2. временно спиране може да се заяви само веднъж в рамките на една календарна година.

3.11.3. Временно спиране се предоставя само в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ:

3.11.3.1. е физическо лице.

3.11.3.2. към момента на подаване на заявлението услугата се предоставя по безсрочен договор.

3.11.3.3. е заплатил всички фактури и начислени задължения с изключение на суми, начислени за услугата и относими към периода на временно спиране.

3.11.3.4. е заплатил определената от ИНТЕРСАТ еднократна такса за временно спиране на услугата.

3.11.3.5. сключи нарочно споразумение за прекратяване на договора за услугата по взаимно съгласие и върне предоставеното му оборудване, ако има такова.

3.12. Възобновяване на временно спряна услуга се извършва по изрична писмена заявка на ПОТРЕБИТЕЛЯ след изтичането на срока за спиране, но не по-късно от 6 (шест) месеца от датата на заявлението за временно спиране.

3.12.1. В случай че към момента на възстановяване на временно спряна услуга същата не се предлага от ИНТЕРСАТ във вида и количеството, в който е била предоставяна в момента на временното ѝ спиране, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получи равностойна друга услуга или да се откаже от възстановяването на услугата без да търпи санкции.

3.12.2. При възстановяване на временно спряна услуга се сключва нов безсрочен договор за същата, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заяви изрично желание за сключване на срочен договор.

3.12.3. При възстановяване на временно спряна услуга ПОТРЕБИТЕЛЯТ не дължи заплащане на цена по т. 11.4.1.

3.13. ИНТЕРСАТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за обстоятелството на изтичане на срока на индивидуалния договор не по-късно от един месец преди настъпване на същото по един от изброените способы. Изборът на способ се определя от наличната информация за връзка с ПОТРЕБИТЕЛЯ и от техническата възможност на ИНТЕРСАТ. Всеки от изброените способы има еднаква сила и се счита за самостоятелно достатъчен:

3.13.1. Чрез кратко текстово съобщение, изпратено на мобилен номер на потребителя, регистриран в ИНТЕРСАТ.

3.13.2. Чрез електронно писмо, изпратено на електронен пощенски адрес на потребителя, регистриран в ИНТЕРСАТ.

3.13.3. Чрез телефонно обаждане от оператор или автоматично известие на фиксиран или мобилен телефон на потребителя, регистриран в ИНТЕРСАТ.

4. Оборудване и управление на МРЕЖАТА

4.1. ИНТЕРСАТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ за срока на Индивидуалния договор за услуги оборудване, което подробно се описва в Констативния протокол за предоставено оборудване – част от индивидуалния договор за услуги. Оборудването предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ стандартизирани интерфейси за включване на крайни устройства за ползване на услугата.

4.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ осигурява за своя сметка необходимото електрическо захранване и крайни електронни съобщителни устройства, необходими за ползване на услугите (напр., компютър, телевизор, телевизионен приемник за услугата „достъп до Интернет“).

4.3. Предаването и приемането на предоставеното от ИНТЕРСАТ оборудване по т. 4.1. става с подписване на Констативния протокол за предоставено оборудване от ИНТЕРСАТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.4. За срока на индивидуалния договор за услуги, предоставеното оборудване остава изключителна собственост на ИНТЕРСАТ, независимо от начина на закрепването му в помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да предявява претенции, нито да упражнява право на задържане или да извършва прихващане със свои вземания относно оборудването.

4.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е отговорен за своя сметка за осигуряване на необходимите помещения, електрическото захранване и други условия, които осигуряват правилната работа на оборудването. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е отговорен и за безопасността по експлоатацията на оборудването след инсталацията. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва всички дадени от ИНТЕРСАТ инструкции във връзка със съхраняването и употребата на оборудването, а ако такива не са дадени, да полага спрямо него грижа поне каквато полага за своето имущество.

4.7. Всички повреди, причинени на оборудването от неправилна експлоатация, каквито и да било случайни събития, непреодолима сила, кражби или посегателства от служители на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от лица от неговото домакинство или трети лица, се отстраняват за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.8. През цялото време на действие на договора, оборудването остава под логическия контрол на ИНТЕРСАТ, като същото има право да извършва отдалечено необходимите промени по настройките на оборудването.

4.8.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право сам да ремонтира, подменя, пренастройва, мести или по всякакъв друг начин да променя каквато и да е част от оборудването без предварително писмено разрешение от ИНТЕРСАТ.

4.8.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да използва предоставеното му оборудване за цели, различни от ползване на услугите, предоставени му от ИНТЕРСАТ.

4.8.3. При необходимост от подмяна на предоставеното оборудване, същата се извършва само от упълномощени от ИНТЕРСАТ лица и само след като ПОТРЕБИТЕЛЯТ осигури в работно време достъп до оборудването.

4.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да върне незабавно на ИНТЕРСАТ предоставеното оборудване при прекратяване на индивидуалния договор за услуги в състоянието, в което го е получил, като се отчете нормалното овехтяване за срока на ползване.

4.10. Когато ИНТЕРСАТ предостави като част от услуга възможност за отдалечен достъп до свое оборудване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не придобива права на собственост нито върху оборудването, използвано за предоставяне на услугата, нито върху програмните продукти, които ИНТЕРСАТ е инсталирало за предоставяне на Услугата.

4.10.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ гарантира, че има право да ползва и разпространява всички материали, които прави достъпни на трети лица в Интернет посредством услугите по т. 2.1.2. на ИНТЕРСАТ (включително, но не само, текст, изображения, документи, звуко- и видеозаписи и всякакви други материали в електронен формат) по отношение на правото на интелектуална собственост, включително авторски права и търговски марки и освобождава ИНТЕРСАТ от всякаква отговорност във връзка с разпространението им.

4.10.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да разпространява или съхранява материали, които не са негова собственост или няма право за ползването им, през която и да е от услугите и/или продуктите на ИНТЕРСАТ, както и материали, чрез които се нарушават правата на трети лица, както и актове на българското, европейското и/или международно законодателство.

4.11. В зависимост от техническата възможност и значимостта на съответната връзка (на ниво икономическа административна единица "град") ИНТЕРСАТ осигурява резервирането ѝ така, че при отпадането ѝ трафикът автоматично да се пренасочи през резервната. Подходът се прилага както при преноса на данни, така и при преноса на глас.

4.12. ИНТЕРСАТ автоматизирано събира информация на всеки 10 минути за натоварването на всички основни връзки в МРЕЖАТА, предоставяща услугите по т. 2.1.2. Когато през повече от 5% от времето за период от 5 последователни дни се натоварва повече от 80% от капацитета на съответната връзка се извършва анализ на тенденциите на трафика и по преценка се изгражда допълнителна връзка или се увеличава пропускателната способност на наличната.

5. Права на ИНТЕРСАТ

5.1. При предоставяне на услугите по т. 2 от тези Общи условия ИНТЕРСАТ има право:

5.1.1. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си съответните суми за предоставените от него услуги в сроковете, определени в т. 11 на тези Общи условия;

5.1.2. да прекрати изцяло или частично предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на цените по т. 11.4., като това не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението за заплащане на съответните месечни абонаментни цени, съгласно избрания от него тарифен/абонаментен план;

5.1.3. да получава обезщетенията, предвидени в т. 10 на тези Общи условия.

5.1.4. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и/или надстройки на МРЕЖАТА;

5.1.5. на достъп до помещения в имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ в предварително писмено или по друг подходящ начин уточнено с него време, с цел изграждане, поддържане, настройка и/или ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

5.1.6. ИНТЕРСАТ има право да откаже сключването на договор за услуги в случаите на т. 3.6. от настоящите Общи условия.

5.1.7. да прекрати едностранно договора за услуги без предизвестие в случаите по т. 3.9.2.;

5.2. За предоставянето на електронни съобщителни услуги, посочени в индивидуалния договор за услуги и с цел законосъобразно оформяне на документацията с ПОТРЕБИТЕЛЯ, ИНТЕРСАТ може да събира, обработва, използва и съхранява данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като: трафични данни, данни, свързани с изготвянето и достоверността на абонатните сметки. Данните, които ИНТЕРСАТ събира, обработва, използва и съхранява са:

5.2.1. трафични данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и доказване на тяхната достоверност:

5.2.1.1. за услугата по т. 2.1.1. – обем на пренесените данни за целите на таксуването;

5.2.1.2. вид на електронната съобщителна услуга;

5.2.2. Данни, необходими за разплащане и за формиране на абонатните сметки:

5.2.2.1. данни за абоната – име, ЕГН/личен номер и адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ – физическо лице, съответно наименование, седалище и адрес на управление на ПОТРЕБИТЕЛЯ – юридическо лице или едноличен търговец, както и съответния ЕИК;

5.2.2.2. вид на използваните електронни съобщителни услуги;

5.2.2.3. общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответния период на отчитане;

5.2.2.4. стойност на използваните услуги за съответния период на отчитане;

5.2.2.5. информация относно избрания от ПОТРЕБИТЕЛЯ начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

5.2.2.6. информация за заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ промени в ползването на услугата;

5.2.2.7. информация относно настройките, направени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

5.2.2.8. други данни, определени по Закон.

5.3. ИНТЕРСАТ има право да събира, обработва и използва данните по т. 5.2. на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в съответствие със законодателството на Република България.

5.3.1. Независимо от горните разпоредби, ИНТЕРСАТ има право по своя преценка да предоставя на трети лица събираните, обработваните и съхраняваните от него данни на Потребителя, в случай че са налице неизпълнени изискуеми задължения на потребителя към ИНТЕРСАТ, с цел проучване на имущественото състояние на потребителя и неговата кредитоспособност и/или с цел събирането на тези изискуеми задължения. Приемането на тези Общи условия и в частност настоящата разпоредба с подписването на индивидуалния договор ще се счита за съгласие от страна на потребителя за предоставяне на данните на трети лица.

5.4. ИНТЕРСАТ има право да прави повиквания и да изпраща кратки текстови съобщения и/или електронна поща на ПОТРЕБИТЕЛЯ за целите на директния маркетинг и реклама на собствените си електронни съобщителни услуги, както и във връзка с изпълнението на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по договора, без да е необходимо изрично съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ за това.

5.5. ИНТЕРСАТ има право да формира и предлага ценови пакети за предлаганите от ИНТЕРСАТ услуги, като във всички случаи осигурява право на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва услуги, необвързани в пакет, по цени, извън ценовия пакет.

5.6. ИНТЕРСАТ има право да предлага отстъпки и/или промоции в случаите, когато е направило публично известни условията, при които се правят тези отстъпки и/или промоции. ИНТЕРСАТ осигурява възможност предвидените отстъпки и/или промоции да се ползват от всеки, който отговаря на предварително оповестените условия за тяхното предоставяне.

5.7. ИНТЕРСАТ има право временно да спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до МРЕЖАТА при регистриран нетипичен трафик, след като го уведоми предварително за това, до изясняване и отстраняване на причините за неговото поведение и да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения.

5.8. ИНТЕРСАТ има право временно да спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до МРЕЖАТА или до част от нея, в случай че установи, че при използването от ПОТРЕБИТЕЛЯ на Услугата/ите са налице предпоставки за: влошаване качеството на услугите, предоставяни от ИНТЕРСАТ на трети лица; влошаване качеството на услугите, предоставяни от други предприятия на трети лица; разпространение на непоискани електронни съобщения, разпространение на компютърни вируси, използване на мрежата за неправомерен достъп до всяка друга машина, достъпна чрез мрежата.

5.9. ИНТЕРСАТ има право да спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до съответните Услуги в случай, че установи нарушение на т. 9.1.12., т. 9.1.14. и/или т. 9.1.15. от тези Общи условия. Достъпът до услугата се възстановява в срок от 24 (двадесет и четири) часа след отстраняване на нарушението. Заплащането на месечната абонаментната цена за услугата за периода на спирането остава дължимо.

6. Задължения на ИНТЕРСАТ

6.1. ИНТЕРСАТ е длъжно:

6.1.1. да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за качество на обслужване, изискванията за електромагнитна съвместимост и правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда; както и да е гарантирано качеството на услугите. За целта ИНТЕРСАТ използва само технически изправни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове. ИНТЕРСАТ използва електронни съобщителните устройства само по предназначението и по начина, определен от производителя;

6.1.2. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 (двадесет и четири) часа в денонощието 7 (седем) дни в седмицата; ИНТЕРСАТ е длъжно да извършва измерване и управление на трафика така, че да се избегне претоварване на отделни връзки в мрежата, а също така да прилага нарочни процедури и мерки за реакция при възникване на такова претоварване;

6.1.3. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност и прозрачност;

6.1.4. да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях съобразно категориите ПОТРЕБИТЕЛИ, обема на трафика и други условия, свързани със свободата на договаряне;

6.1.5. предварително да уведомява писмено или по друг подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

6.1.6. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез публикуване на съобщение на интернет страницата на ИНТЕРСАТ или по друг подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти и/или поради развитие на МРЕЖАТА, както и за сроковете на прекъсването и/или влошеното качество на услугата в срок най-малко от 48 (четиридесет и осем) часа преди ефективното ѝ прекъсване. Под подходящ начин за уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита информирането им по пощенски път, по факс, чрез електронна поща или чрез повикване към тях;

6.1.7. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез публикуване на съобщение на интернет страницата си или по друг подходящ начин във възможно най-кратък срок за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

6.1.8. да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в продължение най-малко на 12 (дванадесет) месеца с изключение на случаите, когато с нормативен акт е определен различен срок;

6.1.9. да предоставя безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице детайлизирана сметка за ползваните услуги, заедно с данъчна фактура, както и да предоставя безвъзмездно достъп до информация в електронен вид относно месечните сметки за ползваните услуги. Детайлизираната сметка съдържа следната информация:

6.1.9.1. всички видове ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги през разплащателния период;

6.1.9.2. брой на ползваните услуги;

6.1.9.3. обща стойност на всеки вид ползвани услуги;

6.1.9.4. общ размер на сметката;

6.1.9.5. размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;

6.1.9.6. размер на отчисленията, които може да се дължат на ПОТРЕБИТЕЛЯ, съобразно начина на ползване на услугата, договорен между ПОТРЕБИТЕЛЯ и АТЛАНТИС САТ ;

6.1.9.7. общ размер на дължимата сума;

6.1.9.8. срок за плащане;

6.1.9.9. възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;

6.1.9.10. идентификационни данни на ИНТЕРСАТ;

6.1.9.11. адрес, телефон и електронен адрес на ИНТЕРСАТ.

6.1.10. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и техни действия, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ИНТЕРСАТ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи и в случаите по т. 5.3.1.;

6.1.11. да предоставя на предварително оповестен на страницата си в Интернет или по друг подходящ начин телефон, информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

6.1.12. да оповести на страницата си в Интернет или по друг подходящ начин адрес и/или телефон, на които да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди и други форми на неизправно получаване на услугите като води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

6.1.13. да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срока по т. 2.2.1. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на ИНТЕРСАТ, посредством упълномощените за това лица;

6.1.14. да прекратява/спира изцяло или частично предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове;

6.1.15. да преустанови временно предоставянето на услуга по искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ за срок и при условията на т. 3.12.

6.1.16. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за обстоятелството на изтичане на срока на индивидуалния договор не по-късно от един месец преди настъпване на същото по реда на т. 3.13.

6.1.17. Да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ (абоната) предварително и по подходящ начин, че ще предприеме спрямо него действия по извънсъдебно събиране на негови изискуеми и ликвидни парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други), като задължително посочва точното наименование на тези лица, точния размер на претендираните парични вземания, както и основанието, на което последните се претендират.

7. Отговорност на ИНТЕРСАТ

7.1. В случай на забава при активирането на услугите по т. 2.1. от тези Общи условия, ИНТЕРСАТ дължи неустойка за всеки ден забава в размер на 0.1% (нула цяло и едно на сто) от еднократната цена за свързване. Неустойката се изплаща в срок до 1 (един) месец от датата на закъснението. Изплащането на неустойката може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец, при съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ за това.

7.2. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини - /влошено качество на услугата, регистрирано по реда на т. 12.1. и потвърдено от технически екип на ИНТЕРСАТ/, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите или услугите са предоставяни с влошено качество повече от 3 (три) дни през един календарен месец, дори когато дните не са последователни, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. ИНТЕРСАТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 6.1.13. от тези Общи условия.

7.3. Когато ИНТЕРСАТ не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 6.1.7. или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0.1% (нула цяло и едно на сто) от месечната абонаментна цена.

7.4. Надвзети суми за предоставяни услуги, неустойки и сумите по уважени рекламации по т. 7.1., т. 7.2. и т. 7.3. от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ по негово изрично писмено искане. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

7.5. ИНТЕРСАТ не носи отговорност при прекъсване или влошаване на качеството на услугите поради виновно поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като недопускане на ИНТЕРСАТ до помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в които са инсталирани съоръжения и/или оборудване; неспазване на технически изисквания и указания на ИНТЕРСАТ за ползване на услугата, техника или оборудване и др.

7.6. ИНТЕРСАТ не носи отговорност в следните случаи:

7.6.1. При изградена връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, ИНТЕРСАТ не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, когато това се дължи на повреди и неизправности в мрежи на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги.

7.6.2. ИНТЕРСАТ не носи отговорност при невъзможност за предоставяне и ползване на услугата или при влошаване качеството ѝ, в случай, че смущенията се дължат на периодични или инцидентни тестове, планирани или необходими, които се провеждат от ИНТЕРСАТ и за които потребителите са уведомени по реда на т. 6.1.7., както и при неработоспособност на МРЕЖАТА, преносната среда или оборудване, което не е възникнало по вина на ИНТЕРСАТ;

7.7. ИНТЕРСАТ не носи отговорност за съдържанието на обменяната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ информация.

7.7.1. ИНТЕРСАТ не носи отговорност за съхранението на файлове, електронни съобщения, данни и всякаква друга информация на ПОТРЕБИТЕЛЯ, намиращи се на сървърите на ИНТЕРСАТ във връзка с предоставяните съгласно настоящите Общи условия Услуги. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи пълна отговорност за създаване и поддържане на архивни копия от тази информация извън сървърите на ИНТЕРСАТ. ИНТЕРСАТ не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи, причинени от загуба на такава информация.

7.8. ИНТЕРСАТ не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си при извънредни обстоятелства или причини, независещи от ИНТЕРСАТ за периода, докато трае съответното обстоятелство или причина.

7.8.1. Когато ИНТЕРСАТ е под въздействие на извънредни обстоятелства или причини, независещи от него е длъжно да уведоми незабавно ПОТРЕБИТЕЛЯ за обстоятелствата и ограниченията, наложени от тях.

7.8.2. Ако извънредните обстоятелства или причините, независещи от ИНТЕРСАТ продължат повече от 30 (тридесет) дни и ПОТРЕБИТЕЛЯТ загуби интерес от продължаване действието на договора, той може да поиска прекратяване на същия. В този случай договорът се прекратява незабавно от момента на получаване на искането за прекратяване от другата страна без последствия за страните.

7.8.3. В случай на спор, отнесен за разрешаване пред Съд, извънредните обстоятелства или причини, независещи от страната се доказват по реда на Гражданския процесуален кодекс.

8. Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

8.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

8.1.1. да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ИНТЕРСАТ;

8.1.2. да получават услугите по т. 2 с параметри и качество, съгласно тези Общи условия и индивидуалния договор за услуги, подписан между страните;

8.1.3. да получават информация и справки относно ползването на услугите, предоставяни от ИНТЕРСАТ;

8.1.4. да ползват услуги включени в ценови пакети, както и услуги - необвързани в пакет, по цени, определени от ИНТЕРСАТ, извън ценовия пакет.

8.1.5. да уведомяват ИНТЕРСАТ за проблеми, свързани с ползването на услугите;

8.1.6. да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори по реда на тези Общи условия;

8.1.7. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ИНТЕРСАТ и услугите, предоставяни чрез нея, в случай че неспазването е свързано с условията на Закона за електронните съобщения или тези Общи условия от страна на ИНТЕРСАТ;

8.1.8. да получават безвъзмездно детайлизирана сметка за ползваните услуги, заедно с данъчна фактура, както и да получава безвъзмездно достъп до информация в електронен вид относно месечните сметки за ползваните услуги;

8.1.9. да не получават детайлизирана сметка след изрично писмено искане за това.

8.1.10. да дава предварително писмено съгласие за получаване на повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг, извън случаите по т. 5.4.;

8.1.11. да изразява изрично несъгласие с бъдещо получаване на съобщения за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на ИНТЕРСАТ.

8.1.12. да бъдат информирани при планирани прекъсвания и при очаквано влошаване на качеството на предоставяната услуга;

8.1.13. да прекратяват ползването на услуги по свое желание след подаване на писмено предизвестие до ИНТЕРСАТ със срок съгласно т. 3.9.7. от тези Общи условия;

8.1.14. да поискат възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си към ИНТЕРСАТ, преди прекратяване на договора за услуги поради неплащане на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ към ИНТЕРСАТ.

8.1.15. да поискат временно спиране на ползвана от тях електронна съобщителна услуга при условията на т. 3.12. от тези Общи условия.

8.1.16. да поискат възобновяване на временно спряна услуга при условията на т. 3.12. от тези Общи условия.

9. Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

9.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

9.1.1. в предварително съгласувано с ИНТЕРСАТ време да му осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и/или профилактика на МРЕЖАТА;

- 9.1.2. да не извършват промени чрез крайните устройства в МРЕЖАТА на ИНТЕРСАТ, както и да полагат добросъвестни грижи за предоставеното оборудване;
- 9.1.3. да оказват необходимото съдействие на ИНТЕРСАТ при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 9.1.2. Контролът се осъществява от упълномощени от ИНТЕРСАТ лица;
- 9.1.4. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ИНТЕРСАТ за правилно ползване на крайните устройства и/или предоставеното оборудване;
- 9.1.5. да използват само крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащото законодателство;
- 9.1.6. да не извършват каквито и да било промени в крайните устройства и/или предоставеното оборудване и да не включват приспособления, за които няма изрично писмено разрешение от ИНТЕРСАТ;
- 9.1.7. да заплащат определените от ИНТЕРСАТ цени по начин и в срокове за плащане, посочени в т. 11. от тези Общи условия. Това задължение важи и при подадени уведомления и жалби до ИНТЕРСАТ за неизправно получаване или прекъсване на услугите или спиране на същите по реда на т. 10.6.;
- 9.1.9. да уведомяват в срок до 14 (четирнадесет) дни ИНТЕРСАТ за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 3.3. от тези Общи условия;
- 9.1.10. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни при използване на предоставяната от ИНТЕРСАТ услуги да не нарушават каквито и да било имуществени или неимуществени права и законни интереси на трети лица.
- 9.1.11. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да не извършват и да не допускат други лица да генерират от неговото крайно устройство нетипичен трафик, посредством ползването на Услугата.
- 9.1.12. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право да предоставят електронни съобщителни мрежи или електронни съобщителни услуги, чрез Услугите, предмет на тези Общи условия.
- 9.1.13. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да ползват Услугите при спазване на всички относими изисквания, съдържащи се в индивидуалния договор, в българското, европейското и международното законодателство или в индивидуални актове на компетентни държавни органи.
- 9.1.14. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават при ползване на предоставените от ИНТЕРСАТ Услуги да не зареждат, да не разполагат на сървър на ИНТЕРСАТ, да не изпращат или използват по какъвто и да било начин и да не правят достояние на трети лица информация, данни, текст, звук, файлове, софтуер, музика, фотографии, графики, видео или аудио материали, съобщения, както и всякакви други материали:
- 9.1.14.1. в противоречие и/или противоречащи на българското законодателство, международните актове, по които република България е страна, приложимите чужди закони, настоящите Общи условия или добрите нрави;

9.1.14.2. представляващи търговска, служебна или лична тайна на трети лица или друга конфиденциална информация;

9.1.14.3. нарушаващи каквито и да били имуществени или неимуществени права или законни интереси на трети лица, включително право на собственост, право на интелектуална собственост и други;

9.1.14.4. накърняващи доброто име на другото;

9.1.14.5. можещи да прекъсват, затрудняват, нарушават или ограничават нормалното функциониране на програмни продукти или електронните съобщителни съоръжения на трети лица.

10. Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

10.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вредите и порпуснатите ползи, причинени на ИНТЕРСАТ, непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия и сключения индивидуален договор.

10.2. (изм. и доп., в сила от 26.03.2019 г.) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява, че при неизпълнение на което и да е от задълженията по т. 9.1.1., 9.1.2., 9.1.3. и 9.1.12. до 9.1.14. вкл., ИНТЕРСАТ има право да спре незабавно предоставянето на услуги, да изключи ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА, да прекрати договора за услуги без предизвестие и/или да откаже сключване на нов договор с него.

10.3. В случаите на неплащане на дължимите суми от ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок, или при неизпълнение на останалите задължения по т. 9, ИНТЕРСАТ спира изцяло или частично предоставянето на услуги.

10.4. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ сам ремонтира, замества, мести или по всякакъв друг начин променя каквато и да е част от оборудването без предварително писмено разрешение от ИНТЕРСАТ, ИНТЕРСАТ има право да получи от ПОТРЕБИТЕЛЯ обезщетение за всички последвали вреди, включително и за подмяна на оборудването, чиято стойност се посочва в нарочен приемо-предавателен протокол към индивидуалния договор.

10.5. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ допусне повреждането, унищожаването, кражбата или загубването на предоставеното от ИНТЕРСАТ оборудване, той е длъжен да заплати на ИНТЕРСАТ сумата, посочена в т. 10.4. в срок не по-дълъг от 10 (десет) работни дни от констатацията на събитието.

10.6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си на неустойка като подават до ИНТЕРСАТ жалби и рекламации.

10.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ договаря от свое име и за своя сметка съответните права с носител на интелектуалните права (авторски и др.) върху програмния продукт, осигуряващи ползването на предоставените Услуги.

11. Цени, отчитане и начин на заплащане на услугите

11.1. Цените за услугите се определят и изменят от ИНТЕРСАТ съобразно търсенето и предлагането при осигуряване на равнопоставеност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, категориите крайни потребители, обема на трафика и други условия, посочени в Договора за услуги.

11.1.1. ИНТЕРСАТ формира и предлага ценови пакети, в които включва предлаганите услуги, като във всички случаи ПОТРЕБИТЕЛЯТ си запазва правото да ползва услуги, необвързани в пакетите, по цени, извън ценовите пакети;

11.1.2. ИНТЕРСАТ има право да предлага отстъпки и/или промоции за ползваните от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги при публично известни условия;

11.1.3. ИНТЕРСАТ информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за цените и ценовите пакети, новите услуги чрез страницата си в Интернет на адрес www.intersat.bg.

11.2. Плащането на услугата по индивидуалния договор за услуги може да бъде извършено в брой, по банков или по електронен път срещу издадена месечна фактура за дължими суми. Датата на издаване на фактурата е датата на заплащане на дължимите суми. Неполучаването на сметките и/или фактурите за дължими суми не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от плащане в определения срок.

11.3. Цените за предоставените услуги се заплащат:

11.3.1. в брой, в офисите на ИНТЕРСАТ в гр.Мездра, ул."Георги Димитров" № 8; с. Зверино, ул. "Васил Левски" 1А

11.3.2. по банков път в банка и по сметка, посочени в индивидуалния договор. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на заверяване на сметката на ИНТЕРСАТ с преведените суми.

11.4. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата ценова листа на ИНТЕРСАТ и биват:

11.4.1. еднократна цена за свързване (инсталационна цена), която включва цената за откриване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на достъп до други услуги, в случай че са заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Еднократната цена за свързване се заплаща при активиране на услугата, когато се подписва индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му.

11.4.2. за услуги по т. 2.1.2.: месечна абонаментна цена, която включва дейностите по поддържане на МРЕЖАТА и се заплаща авансово в срок до датата, на която изтича платената услуга за предходния период, предхождащ месеца на предоставяне на услугите. При сключване на договора за услуги месечната абонаментна цена се заплаща на датата на сключване на договора.

11.4.3. за услугите по т. 2.1.1. и т. 2.1.3.: месечна абонаментна цена, която включва дейностите по поддържане на МРЕЖАТА и се заплаща авансово в срок до 5-то число на текущия месец-календарен месец на предоставяне на услугите. При сключване на договора за услуги месечната абонаментна цена се заплаща пропорционално за оставащите дни от месеца.

11.5. ИНТЕРСАТ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане при разплащане в брой.

11.6. ИНТЕРСАТ определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете по прилагането му. Цените се определят от ИНТЕРСАТ при условия на равнопоставеност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като ИНТЕРСАТ има право да определя различни цени и отстъпки на база технология, клас на ПОТРЕБИТЕЛЯ, обем на ползване на услуга, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯ или допълващи се услуги и свързано закупуване на пакети от услуги, като във всички случаи осигурява ползване на услуги необвързани в пакет.

11.7. ИНТЕРСАТ има право да променя цените на услугите, като публикува информация за всяка промяна на страницата си в Интернет или на достъпно място за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като например своите офиси, както и в офисите на своите партньори. ИНТЕРСАТ безплатно предоставя информация за цените на услугите си на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във всички свои офиси на територията, на която предоставя услугите си, както и на страницата си в Интернет. В случай, че променените цени бъдат значително завишени в сравнение с цените уговорени при сключване на индивидуалния договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да се откаже от договора в 7 (седем) дневен срок от обявяването, като поиска неговото прекратяване по реда на настоящите Общи условия и индивидуалния договор. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато промяната в цените се дължи на властнически акт на Комисията за регулиране на съобщенията или друг компетентен орган, с който тази промяна е едностранно наложена на ИНТЕРСАТ.

12. Разглеждане на жалби, молби и предложения

12.1 ИНТЕРСАТ приема писмени жалби, молби и предложения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в офиса си в гр. Мездра, ул. "Георги Димитров" № 8.

12.2. ИНТЕРСАТ разглежда подадените жалби, молби и предложения и взема становище по тях в срок от 30 (тридесет) дни от датата на получаването им.

12.3. ИНТЕРСАТ води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и на предоставените отговори по тях за срок от 12 (дванадесет) месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

12.4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да адресират жалби и до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на ИНТЕРСАТ и услугите, предоставяни чрез нея при неспазване на условията на глава четирнадесета от Закона за електронните съобщения и Общите условия от страна на ИНТЕРСАТ.

13. Решаване на спорове

13.1. Споровете между ИНТЕРСАТ 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.

14. Изменения и допълнения на Общите условия

14.1. ИНТЕРСАТ може да внася промени в Общите условия, като публикува измененията в Общите условия на страниците си в интернет на адрес www.intersat.bg най-малко 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила.

14.2. При изменение на Общите условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора за услуги без санкция в срок до 1 (един) месец от влизането им в сила, освен в случаите, когато:

14.2.1. промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, или

14.2.2. измененията на Общите условия не засягат услугите ползвани от потребителя.

14.3. ИНТЕРСАТ предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ информация за Общите условия на страниците си в интернет на адрес www.intersat.bg, във всеки свой офис и/или офисите на търговските си партньори, както и по друг подходящ начин.

15. Осигуряване на сигурност и цялост на електронните съобщителни мрежи и услуги

15.1. ИНТЕРСАТ уведомява незабавно КРС за всеки пробив в сигурността или нарушаване на целостта, които са оказали значително въздействие върху функционирането на мрежите или услугите.

15.2. При опасност от нарушаване сигурността на електронните съобщителни мрежи ИНТЕРСАТ уведомява абонатите си по подходящ начин за опасността, за необходимите средства за отстраняването ѝ, както и за разходите, които са свързани с това, когато е приложимо.

16. Правна рамка

16.1. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия се прилагат нормите на Закона за електронните съобщения и подзаконовите актове по неговото прилагане, Решенията и другите общи и индивидуални административни актове на Комисията за регулиране на съобщенията, нормите от европейското право, имащи пряко действие на територията на Република България.

16.2. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор, подписан между ИНТЕРСАТ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, като същите се смятат за приети от последния с факта на подписване на индивидуалния договор.

16.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не придобиват никакви пълномощия, нито права за ползване на търговски марки на ИНТЕРСАТ, know-how, show-how, авторски или други имуществени или неимуществени права, извън изрично уговорените в настоящите Общи условия.

17. Определения

17.1. По смисъла на тези Общи условия:

17.1.1. ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА – всички форс мажорни обстоятелства по смисъла на чл. 306. от Търговския закон, всяка обективна пречка или т. нар. непреодолима сила - обстоятелство (събитие) изцяло зависещо и дължащо се на непредвидими или

непрогнозируеми събития или фактори, независещи от волята или действията на ИНТЕРСАТ и в този смисъл неподлежащи на предотвратяване като: всякакви природни бедствия, характерни или не за определен регион, глобални или локални (с национално значение) аварии, в т.ч. и пожари, наводнения, земетресения, гръмотевични и магнитни бури, епидемии, правителствени забрани (ембарго)граждански вълнения, стачки, бунтове и всакакъв вид безредици, терористични или военни действия и др. подобни в резултат на които е нарушен нормалния обществен ритъм на живот, респективно възможността за безпрепятствено изпълнение на поети ангажименти между две или повече страни по сключени споразумения;

17.1.2. ПРИЧИНИ НЕЗАВИСЕЩИ ОТ ИНТЕРСАТ – всички действия, бездействия или събития, които ИНТЕРСАТ не би могло да преодолее, въпреки положените от него усилия с грижата на добрия търговец.

17.1.3. КРАЙНИ УСТРОЙСТВА са продукти или част от продукти, предназначени за свързване към интерфейсите на обществената електронна съобщителна мрежа (персонален компютър, телевизионен приемник, телевизор, мобилен телефон, таблет, преносим компютър, електронни игри, конзоли за електронни игри и всички останали устройства с интерфейси, позволяващи свързване към електронна съобщителна мрежа).

17.1.4. КРАЙНО УСТРОЙСТВО С ОЦЕНЕНО СЪОТВЕТСТВИЕ - крайно устройство с оценено съответствие, съгласно Наредба за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Приета с ПМС 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие "Со" и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите устройството документи - тип, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.

17.1.5. НЕТИПИЧЕН ТРАФИК е трафик, чийто обем значително (повече от 3 пъти) надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно през предходни периоди.

17.1.6 МРЕЖА е съвкупност от преносни съоръжения и при необходимост оборудване за комутация или маршрутизация и други ресурси, които служат за пренос на сигнали посредством проводник, оптични или други електромагнитни способности, включително спътникови мрежи, фиксирани (с комутация на канали или с пакетна комутация, включително интернет) и кабелни електронни съобщителни мрежи за разпространение на телевизионни програми, независимо от вида на пренасяната информация.

17.1.7. СЪРВЪР ('server') е устройство или система от свързани устройства, на което или на някое от които е инсталиран системно и/или приложно програмно осигуряване за изпълняване на задачи във връзка със съхраняване, обработка, приемане или предаване на информация.

17.1.8. IP АДРЕС ('IP address') е уникален идентификационен номер съгласно Internet Protocol (стандарт RFC 791 и последващите), приписан на устройство, Интернет страница или друг ресурс на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по начин, който позволява обмена на информация между този ресурс и други ресурси в Интернет с използване на Internet Protocol.

17.1.9. ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА – обособено място в Интернет достъпно чрез своя унифициран адрес (URL съгласно стандарт RFC1738 и последващи) по протокол HTTP или HTTPS и съдържащо файлове, програми, текст, звук, картина, изображение, хипервръзки или други електронни материали и ресурси.

17.1.10. ДОМЕЙН – име, представляващо низ от букви и/или цифри съгласно стандарт RFC 882 и последващите, регистрирано в нарочни регистри от оправомощени лица, посредством което име се индивидуализират ресурси в Интернет.

17.1.11. ПРОФИЛАКТИКА – период на планиран ремонт или наблюдение на сървър, както и на промяна на МРЕЖАТА, през който са възможни периоди с нарушено качество или липса на услугите.

17.1.12. РАБОТЕН ДЕН е всеки ден от понеделник до петък с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.

18. Допълнителни условия

18.1. Всички заявления, уведомления, жалби, предизвестия, съобщения и друга кореспонденция между страните, свързани с индивидуалния договор за услуги следва да бъдат в писмена форма, подписани от съответната страна или нейн представител, като същите се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в индивидуалния договор за услуги. Писмената форма се счита за спазена и при изпълнение на изискванията на ЗЕДЕП.

18.2. За редовно получено (връчено) ще се счита и всяко едно уведомление, заявление, предизвестие и друго съобщение на дадена страна, отправено до другата страна до адреса, посочен в индивидуалния договор, когато страната - адресат не е намерена на същия адрес при едно или повече от едно посещения или страната – адресат, въпреки известието за доставяне на писмото или пратката, адресирани до нея, не е потърсила същите при лицето, осъществяващо куриерската (пощенската) услуга в определения за това срок, съгласно Общите условия на последното.

18.3. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ИНТЕРСАТ за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че всички изпратени изявления и съобщения до него са редовно доставени и връчени, ако са изпратени на посочения в индивидуалния договор адрес.

Тези Общи условия съдържат последните изменения и допълнения в тях, утвърдени с Решение на Общото събрание на съдружниците в "ИНТЕРСАТ" ООД от 20.02.2019 г., в сила от 26.03.2019 г.

Настоящите Общи условия са публикувани в интернет страницата www.intersat.bg.