

Общи условия за взаимоотношенията между "Мобилтел" ЕАД и потребителите на услугата "Цифрова телевизия", предоставяна от "Мобилтел" ЕАД

Изменени и допълнени във връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, /ДВ бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 29.12.2011 г./; Съгласно Решение на Комисията за защита на потребителите (КЗП), отразено в Протокол № 16 от 08 май 2014 г. на Комисията за защита на потребителите

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящите Общи условия са изготвени в съответствие с изискванията на чл. 225 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) и въз основа на подадено уведомление по реда на Глава пета на ЗЕС за предоставяне на телевизия по технология IPTV от страна на „Мобилтел“ ЕАД, наричано по-долу за краткост „Мобилтел“, със седалище и адрес на управление: гр. София, 1309, ул. "Кукуш"№ 1, с Единен идентификационен код (ЕИК): 132468980.

2. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на Мобилтел с потребителите на предоставяната от Мобилтел услуга „ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ“, описана в раздел III по-долу и наричана в настоящите Общи условия за краткост „Услугата“ и/или „ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ“. Взаимоотношенията между Мобилтел и носителите на авторски и сродни на авторските права по смисъла на Закона за авторското право и сродните му права върху произведения, които се разпространяват чрез услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ, както и взаимоотношенията между Мобилтел и телевизионните оператори по смисъла на чл.3, ал.2 от Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), чиито програми се разпространяват чрез ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ, касаещи техническите и финансови условия, авторските и сродните им права за разпространяване на програмите им, се уреждат в отделни индивидуални договори между Мобилтел и всеки един телевизионен оператор и не са обект на настоящите Общи условия.

3. Потребителите на услугата осъществяват контакт с Мобилтел на следния адрес за кореспонденция и телефон:

Гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1, община Илинден; 080020011 (За потребители на Мобилтел и на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга) и *88 (За потребители на Мобилтел)

Факс: 359 88 110 8401

e-mail: customerservice@mobiltel.bg.

4. „Потребител на ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ“ или „Потребител“ по смисъла на настоящите Общи условия е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, държавен или общински орган, дипломатическо или консулско представителство, търговско представителство или друг правен субект, действащ на територията на Република България и/или създаден, съгласно действащото законодателство на Република България, който или което сключи писмен договор с Мобилтел за предоставяне на Услугата.

5. „Медиен център“ е крайно електронно съобщително устройство за интерактивни цифрови телевизионни услуги с оценено съответствие, съгласно Закона за техническите изисквания към продуктите, предоставено от Мобилтел на Потребител на ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ за целите на ползване на Услугата, в съответствие с уговорките на индивидуалния договор. Медийният център е предназначен само за ползване на услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ и може да бъде използван единствено на територията на Република България.

6. „Оборудване” е Медийният център, както и останалото оборудване, предоставено от Мобилтел на Потребител за целите на ползване на Услугата.

7. „Портал на Услугата” е визуалното представяне на функциите и възможностите на услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ на телевизионния приемник на Потребителя.

7а. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) „Нарушение на сигурността на лични данни” е нарушение на сигурността, което води до случайно или незаконно унищожаване, загуба, промяна, неразрешено разкриване или достъп до лични данни, предавани, съхранявани или по друг начин обработвани във връзка с предоставянето на обществена електронна съобщителна услуга на Потребителя.

8. С договор, сключен с един Потребител, може да се предоставя повече от един Медийен център и свързано Оборудване за ползване на Услугата посредством различни телевизионни приемници.

9. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за Мобилтел и за Потребителите на ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ. Потребителите удостоверяват това обстоятелство с подписа си под договора за услуги.

10. Условия различни от тези, предвидени в Общите условия могат да бъдат уговорени в договорите за услуги между Мобилтел и Потребител или в допълнителни писмени споразумения към тях, при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

II. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ)

11. Лицата, желаещи да получат достъп до Услугата, заявяват ползване в определени за тази цел магазини на Мобилтел. Мобилтел сключва с лицата, желаещи да ползват Услугата, писмен договор за предоставяне на Услугата, наричан по-долу Договор за услуги. При сключване на Договора за услуги лицата се идентифицират с:

11.1. Физически лица - български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен или настоящ адрес на територията на Република България, нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай, че договорът се сключва от трето упълномощено лице.

11.2. Едноличните търговци и юридическите лица следва да предоставят:

11.2.1. търговци, които са регистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър (ЗТР) – удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на Договора за услуги или извлечение от търговския регистър, Единен идентификационен код (ЕИК), копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя съответно на упълномощеното лице.

11.2.2. търговци, които подлежат на регистрация от компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за регистрация или пререгистрация по ЗТР (до изтичане на определения в ЗТР срок) - удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на Договора за услуги, копие от карта за идентификация по БУЛСТАТ, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по Закона за данъка върху добавената стойност), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя съответно на упълномощеното лице.

11.3. Други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) - копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

11.4. Мобилтел има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 11.2 и т. 11.3 документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

11.5. При сключване на договор с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

11.5.1. Пълномощни от физически лица:

Приемат се само специални нотариално заверени пълномощни или общи нотариално заверени пълномощни от физически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия пред Мобилтел или пред други предприятия. Приема се и пълномощно, в което има текст, от който следва, че упълномощеният има право да представлява и /или сключва договори с всякакви трети лица (физически лица, юридически лица и др.).

Пълномощното се представя в оригинал и ако съдържа упълномощаване само за конкретното правно действие, остава в съответния магазин. Ако съдържа упълномощаване за по-широк кръг от юридически действия, в магазина следва да остане копие от съответното пълномощно, заверено за вярност с оригинала от упълномощения и съответния служител в магазина.

В случай, че се представя пълномощно от чужденец, същото следва да е с нотариална заверка и легализиран превод (превод, извършен от оторизиран български преводач и легализиран от Дирекция „Консулски отношения“ при Министерство на външните работи) или официален превод (превод, извършен от оторизиран български преводач/ преводаческа агенция).

11.5.2. Пълномощни от юридически лица, еднолични търговци и други организации:

Приемат се:

а) нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред Мобилтел и/или всякакви други трети лица.

б) специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на пълномощното следва да остане в съответния магазин на Мобилтел.

12. При сключване на Договора за услуги, Мобилтел може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство и тези Общи условия.

13. Потребителят няма право да прехвърля правата и задълженията, произтичащи от Договора за услуги, на трети лица без изрично писмено съгласие на Мобилтел.

14. Мобилтел има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име Договори за услуги с лицата, желаещи да станат Потребители на Услугата, както и да събират плащания от Потребителите по Договорите за услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните Потребители по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

15. Мобилтел има право да откаже сключването на Договор за услуги, свързване на Потребител към мрежата, чрез която се предоставя услугата или възстановяване на спрян достъп на Потребител до Услугата, когато лицето, което е поискало това:

15.1 не представя изисканите от Мобилтел документи за сключване на Договор за услуги;

15.2 има просрочени задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен с Мобилтел;

15.3 (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) не е внесло изисканата от Мобилтел при условията на т. 16 и т. 17 от настоящите Общи условия гаранционна сума или не е предоставило банкова гаранция;

15.4 е използвало или е допускало да бъдат използвани Оборудване или части от Оборудване или Услугата по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

15.5 е получило или е направило опит да получи от Мобилтел Услугата или Медийни центрове по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

16. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) При сключване на Договора за услуги Мобилтел има право да изисква от другата страна банкова гаранция или внасяне в Мобилтел на гаранционна сума в размер на цената на предоставените Медийни центрове.

17. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Гаранционна сума/съответно банкова гаранция/ може да бъде изисквана от Мобилтел и от Потребители, чиито достъп до Услугата е бил преустановяван поради неплащане на дължими суми.

18. Лихви върху гаранционните суми не се начисляват.

19. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел има право да използва изцяло или отчасти гаранционната сума за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към Потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки. При прекратяване на Договора за услуги неизползваната част от гаранционната сума подлежи на връщане на Потребителя в срок до 1 /един/ месец след постъпване на изрично писмено искане на Потребителя, в случай, че той няма неизплатени задължения към Мобилтел.

III. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА И ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА

20. Услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ се предоставя посредством мрежа за пренос на данни (наричана за краткост „Мрежа“), изградена на територията на Република България и предоставяна, съгласно изискванията на ЗЕС и действащото българско законодателство.

21. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ включва предоставяне на Оборудване от страна на Мобилтел, както и предоставяне на съвкупност от услуги, включващи телевизионни, интерактивни и други услуги, определени от Мобилтел по съдържание, както и по отношение на периода на предлагане. Услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ осигурява на Потребителя достъп до телевизия по технология IPTV и може да осигурява достъп до допълнителни услуги, включително:

21.1. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) достъп до телевизия, включително приемане на телевизионни програми със стандартна резолюция, телевизионни канали с висока резолюция, подреждане на телевизионните канали според предпочитанията на съответния Потребител, преглед на телевизионни програми по категории;

21.2. достъп до телевизионни предавания на запис, при наличие на техническа сигнал за начало/ край на предаване и рекламен блок от съответния телевизионен оператор. В случай, че липсва сигнализация от определен телевизионен оператор, записите се извършват съобразно програмата, обявена от съответния телевизионен оператор предварително;

21.3. достъп до аудио-визуални произведения по избор на Потребителя;

21.4. възможност за отделяне на предпочитани от Потребителя предавания в отделна категория;

21.5. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) възможност за възпроизвеждане на аудио-визуални произведения от компютър на телевизионен приемник, при наличие на възможност и инсталиран за целта специфичен софтуер, указан от Мобилтел;

21.6. достъп до допълнителни услуги.

22. Обхватът на услугите може да се разширява, като Мобилтел своевременно ще уведомява Потребителите за това.

23. Осигуряване на достъп до Услугата се извършва след най-малко 7 (седем) работни дни след сключване на Договор за услуги, като срокът не може да надвишава 30 (тридесет) работни дни, считано от датата на сключване на Договор за услуги.

24. Първоначалното свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата се извършва по някой от следните начини:

24.1. при условие, че такава възможност е предвидена в Договора за услуги - самостоятелно от Потребителя, в случай че отговаря на предварително обявените от Мобилтел условия за предоставяне на Услугата, като Потребителят декларира писмено наличието на необходимите обстоятелства.

24.2. от специализирани технически екипи (наричани за краткост „Технически екипи“), които са оправомощени от Мобилтел да извършват всички дейности, необходими за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата.

25. В случаите по т. 24.1 Потребителят отговаря за всички действия, свързани с първоначалното свързване за свързване на Медийния център с Мрежата, включително за свързване на Медийния център с телевизионния приемник на Потребителя и извършване на необходимите първоначални настройки за ползване на Услугата, както и в случай че е приложимо, осигуряване на връзка между Медийния център и компютър. В случаите на първоначално свързване по т. 24.2 Техническите екипи извършват свързване на Медийния център с Мрежата, свързване на Медийния център с телевизионния приемник на Потребителя и извършват необходимите първоначални настройки за ползване на Услугата, както и в случай че е приложимо, осигуряване на връзка между Медийния център и компютър.

26. Извършването на първоначално свързване към Мрежата по т. 24.2 и осигуряване на достъп до Услугата се удостоверява с протокол, подписан от представител на Техническия екип и Потребителя (или негов представител).

27. Задълженията на Техническите екипи по отношение на извършване на първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата се изчерпват до описаните т.25 и т. 26 по-горе действия, като Техническите екипи нямат никакво задължение да извършват дейности, които не са пряко и непосредствено свързани с първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата.

28. В случай че се установи обективна невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата на адреса, посочен от Потребителя, подписаният Договор за услуги се прекратява, като платените предварително от Потребителя суми се възстановяват на Потребителя в срок до 10 (десет) работни дни. Независимо от избрания начин за извършване на първоначално свързване, обективната невъзможност за осигуряване на достъп до Мрежата или достъп до Услугата във всички случаи може да бъде удостоверена единствено от Технически екип, като в случаите по т. 24.1. Потребителят незабавно уведомява Мобилтел за липсата на възможност да извърши първоначално свързване и Мобилтел изпраща съответен Технически екип, който удостоверява на място действителната липса на предпоставки за осигуряване на достъп до Услугата.

29. Потребителят се задължава на определената при сключване на Договора за услуги дата и час за първоначално свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата да присъства на адреса, посочен в Договора за услуги или да осигури свой представител (пълнолетно дееспособно лице, което присъства при извършване на първоначалното свързване и осигуряване на достъп до Услугата, и може да укаже мястото на инсталиране на Медийния център, както и да подпише протокола по т. 25 по-горе от името на Потребителя).

IV. ЦЕНИ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

30. Структура на цените:

30.1. Първоначална цена за свързване към Мрежата и осигуряване на достъп до Услугата - осигурява достъпа на Потребителя до Услугата и се заплаща еднократно при сключване на Договора за услуги. При прекратяването на Договора за услуги, независимо от основанията за това, първоначалната цена за свързване не се възстановява, след като веднъж вече е извършено свързване към Мрежата.

30.2. (Изм. – в сила от 01.09.2014 г.) Месечна абонаментна такса - предплаща се от Потребителите на Услугата ежемесечно по ценоразпис на Услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ, съобразно избрания Потребителски план и/или съответните услуги. Първата месечна абонаментна такса се заплаща при сключване на Договор за услуги и се дължи за първия пълен месечен период на таксуване, следващ датата на осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата по реда на т. 24 от тези Общи условия. Когато Услугата през последния месец от действието на Договора за услуги не може да се ползва в рамките на пълен месечен таксуващ период, същата се спира в началото на съответния непълен месечен таксуващ период и Абонатът не дължи месечна абонаментна такса за него. Месечната абонаментна такса подлежи на възстановяване в случаите предвидени в т. 28 и т.75 от настоящите Общи условия. В случай, че е уговорено Услугата да се ползва в рамките на непълен месечен период Мобилтел предоставя отстъпка от месечната абонаментна такса, дължима за този период.

30.3. Цена за ползване на услуги по т. 21.2. съобразно действащия ценоразпис на Услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ и избрания потребителски план.

30.4. Цена за ползване на услуги по т. 21.3 от настоящите Общи условия, в съответствие с Ценоразписа на Услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ и съобразно реализираното потребление.

30.5. Цена за ползване на допълнителни услуги по т. 21.5 от настоящите Общи условия, когато такава е предвидена за съответната услуга в ценоразписа на Услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ и съобразно реализираното потребление.

31. Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени, съгласно действащия ценоразпис на Услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ.

32. Месечните сметки, които се заплащат съобразно реализираното потребление през предходния месец се заплащат заедно с месечната абонаментна цена за месеца, следващ месеца, през който са ползвани услугите.

33. (Изм. – в сила от 01.09.2014 г.) Мобилтел си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги по реда, предвиден в действащото законодателство. Изменения и допълнения на Договори за Услуги се правят по взаимно съгласие на страните. В случай че Мобилтел увеличи едностранно цените по Договор за услуги с повече от 20% в сравнение с предварително уговорените по конкретен Абонаментен план или пакет, което увеличение се отнася както до месечната абонаментна такса, така и до всяка една цена на ползваните по плана или пакета услуги, потребителите по съответния план или пакет имат право да се откажат от договора, сключен за него, в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на влизане в сила на съответното увеличаване на цените, с отправяне на писмено уведомление до Мобилтел. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, Мобилтел има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите Договори за услуги, сключени с Абонатите.

34. (Изм. – в сила от 01.09.2014 г.) Мобилтел представя цените на дребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3 дневен срок преди влизането им в сила и ги публикува на страницата си в интернет на адрес www.mtel.bg и предоставя безплатно информация на потребителите и други лица за тях във всички свои магазини на територията на Република България.

35. Мобилтел има право да предлага намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) на две или повече услуги, включително услуги, които не попадат в обхвата на Услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ.

36. Кредитен лимит:

36.1. Мобилтел има право да определя конкретна сума (кредитен лимит), в рамките на която Потребителят има възможност да ползва предоставените услуги, без да е необходимо внасянето на гаранционна сума. Конкретният размер на кредитните лимити се определя в ценоразписа на услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ.

36.2. Индивидуалният кредитен лимит може да се актуализира периодично от Мобилтел.

36.3. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел може да информира по подходящ начин Потребителите си за изчерпване на кредитния лимит при достигане на сума, равна на 90 % от същия.

36.4. След получаване на информацията по т. 36.3 Потребителят има право:

а) (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) в срок до достигане на кредитния лимит да представи банкова гаранция или да внесе гаранционна сума, обезпечаваща плащането на сумата, надвишаваща кредитния лимит.

б) да заплати всички ползвани до момента услуги в тридневен срок след уведомяването му по реда на т.36.3.

36.5. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) При надвишаване на кредитния лимит и/или при неизпълнение на някое от условията по т. 36.4 Мобилтел има право да спре достъпа на Потребителя до Услугата.

37. Заплащане на услугите:

37.1. Начинът на плащане се избира от Потребителя.

37.2. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Плащането може да бъде извършено в брой (в магазините на Мобилтел), по банкова сметка на Мобилтел, посочена в издадената фактура за дължимите от Потребителя суми или по друг начин, съгласно предоставяните от Мобилтел възможности за заплащане на дължимите суми. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Потребителя.

37.3. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на Мобилтел.

37.4. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Заплащането на услугите се извършва въз основа на месечна фактура, която се издава на името на Потребителя. При сключване на договора Мобилтел уведомява всеки Потребител за таксуващия период, за който ще му бъде издавана

фактура. Промяната на този период може да бъде извършвана едностранно от Мобилтел след предварително уведомление до Потребителя. Неполучаването на фактурата не освобождава Потребителите от задължението им за плащане на дължимите суми. В случай, че Потребителят ползва и други услуги (чрез една или няколко мрежи на Мобилтел) въз основа на отделни договори с Мобилтел, последният има право да издава една обща фактура за тези услуги и за услугите, предоставяни въз основа на тези Общи условия.

37.5. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел предоставя на Потребителя не по-малко от 15-дневен срок след издаване на фактурата за плащането на посочената в нея сума. Несъблюдаването на срока дава право на Мобилтел да използва внесената от Потребителя гаранционна сума (ако е налице такава) за покриване на част или на цялото задължение или да прекрати достъпа на Потребителя до Услугата.

37.6. (Изм. – в сила от 01.09.2014 г.) Месечните сметки на Потребителя могат да бъдат оспорени пред Мобилтел в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, Мобилтел разглежда същата по предвидения в тези Общи условия ред и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура, като разликата между платената от абоната сума по фактурата и коригираната сума се връща на абоната. Срокът за подаване на жалба не удължава определения за плащане срок.

38. Санкции при неуредени плащания:

38.1. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) В случай на частично или цялостно неизплащане на указаната във фактурата сума в срока за плащане, Потребителят дължи лихва в размер на 10% годишно за всеки ден забава, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от него суми.

38.2. В случай че неизплащането на сумите продължи след изтичане срока за плащане, Мобилтел има право да преустанови достъпа на Потребителя до Услугата или да прекрати Договора за услуги.

V. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

39. Потребителят има право да ползва Услугата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

39.1. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Абонатите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години.

39.2. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Абонатите имат възможност да сключат договор за услуги със срок от една година.

39.3. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Договорът влиза в сила незабавно, предвид факта, че Мобилтел предоставя на Потребителя крайни устройства, както и поради това, че услугите по договора са свързани с ползване на крайно устройство, предоставено от Мобилтел. В случаите на продажба от разстояние се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.

39.4. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Сключените договори за услуги, в които е определен срок за предоставяне на услугите, могат да бъдат продължени само с изрично писмено

съгласие на Потребителя относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора той се преобразува в безсрочен.

40. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Потребителят има право да даде съгласието си да получава чрез мрежите на Мобилтел повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

Без наличие на предварително съгласие на Потребителя, Мобилтел може да използва данните, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или
- да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

41. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Потребителят има право да получава безвъзмездно детайлизирани сметки за ползваните услуги заедно с фактура или достъп до информация в електронен вид относно месечните сметки за ползваните услуги. Детайлизираната сметка се предоставя в едномесечен срок, считано от датата на нейното издаване и може да съдържа, без изброяването да е изчерпателно, следната информация:

- 41.1. всички видове ползвани от Потребителя услуги през разплащателния период;
- 41.2. брой на ползваните услуги;
- 41.3. обща стойност на всеки вид ползвани услуги;
- 41.4. общ размер на сметката;
- 41.5. размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;
- 41.6. размер на отчисленията, които може да се дължат на Потребителя, съобразно начина на ползване на услугите, договорен между него и Мобилтел;
- 41.7. общ размер на дължимата сума;
- 41.8. срок за плащане;
- 41.9. възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;
- 41.10. идентификационни данни на предприятието, предоставящо услугите;
- 41.11. адреси, телефони и други начини за контакти с предприятието, предоставящо услугите.

VI. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

42. Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

43. Потребителят е длъжен в 7-дневен срок, считано от датата на настъпване на съответното обстоятелство, да съобщава в писмена форма на Мобилтел всяка промяна в

наименованието, адреса си или адреса на ползване на услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ или в други регистрационни и идентификационни данни, както и да предостави съответните доказателства, удостоверяващи промяната.

44. Потребителят е длъжен при ползване на Услугата да използва единствено Оборудването, предоставено от Мобилтел. Ако Потребителят използва крайни устройства, които не са предоставени от Мобилтел и причинява смущения в действието на Мрежата, той отговаря за щетите, причинени на Мобилтел и на трети лица. В случаите по предходното изречение Мобилтел не носи отговорност за влошено качество на обслужване, както и за вреди, причинени на Потребителя или негово имущество.

45. Потребителят е длъжен да заплаща всички услуги, свързани с ползването на Услугата, съгласно Договора за услуги.

46. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Потребителят е длъжен да ползва Оборудването и Услугата по начин, който да не причинява смущения във функционирането на Мрежата, като следва да ги използва само съобразно тяхното предназначение и единствено за целите, за които са му предоставени.

47. Потребителят е длъжен да ползва Услугата по начин, който не нарушава целостта на Мрежата и/или не възпрепятства предоставянето на Услугата от Мобилтел на трети лица, при спазване на изискванията за качество на услугите.

48. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) При загуба, кражба или повреда на Медийния център и/или друга част от Оборудването, независимо от местонахождението си, Потребителят е длъжен незабавно да уведоми Мобилтел. В случай на загуба, кражба или повреда, когато тази повреда се дължи на причини, за които Потребителят отговаря, Потребителят дължи заплащане на стойността на устройството по пазарни цени съгласно действащия ценоразпис на Мобилтел, като Потребителят не се освобождава от заплащане на приложимите цени. В случай на повреда на Медийния център, когато Потребителят не е уведомил Мобилтел за посоченото обстоятелство по реда на тази т. 48, Потребителят не се освобождава от заплащане на приложимите цени за услугата, дори когато повредата се дължи на причини, за които Потребителят не отговаря. Ако до 72 часа от устното уведомление Потребителят не е поискал възстановяване на достъпа, Мобилтел има право да изиска заплащане на месечна абонаментна такса.

49. Потребителят е длъжен да не изнася Медийния център извън територията на Република България, да не го предоставя за ползване от трети лица, както и да не го използва по начин, който не съответства на настоящите Общи условия.

50. Потребителят се задължава да не допуска възможност непълнолетни и малолетни лица да имат достъп до програми, чието съдържание е указано като неподходящо за съответната възрастова група.

51. Потребителят е длъжен да спазва всички указания на Мобилтел, свързани с правилната експлоатация и безопасното използване на Оборудването, което му е предоставено.

52. Потребителят е длъжен да уведомява Мобилтел за всякакви повреди и посегателства, причинени на предоставеното му Оборудване.

53. Потребителят е длъжен да уведомява Мобилтел в случаите, когато Услугата е неналична или с влошено качество.

54. Потребителят няма право да отстранява сам или да допуска трети лица да отстраняват повреди по Медийния център.

55. Потребителят няма право да извършва действия, с които в нарушение на Закона за авторското право и сродните му права, както и на останалото действащо законодателство, нарушава законни права и интереси на Мобилтел или на трети лица, включително но без да се ограничава до възпроизвеждането на произведения; разпространението сред неограничен брой лица на произведения; публичното представяне на произведения и други, освен ако изрично не е уговорено друго.

56. Потребителят е длъжен да ползва и съхранява предоставеното му Оборудване с грижата на добър стопанин.

57. Потребителят е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в седемдневен срок от прекратяване на Договора за услуги.

58. Потребителят е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в седемдневен срок, в случай че на определен етап от действието на Договора за услуги му бъде предоставено ново Оборудване от Мобилтел за целите на ползване на Услугата.

59. Потребителят е длъжен да не използва Услугата с цел извличане на печалба за себе си или за трети лица.

VII. ПРАВА НА МОБИЛТЕЛ

60. Мобилтел има право да получава в срок всички дължими от Потребителя суми за ползването на Услугата и предоставените други услуги.

61. За целите на изграждането или поддържането на Мрежата Мобилтел има право временно, за възможно най-кратък срок, да преустановява достъпа на Потребителя до Услугата.

62. Мобилтел има право самостоятелно или чрез друго лице/ лица да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на Потребителите за ползване на Услугата, с оглед преценка събираемостта на вземанията, както и оценка на Потребители за маркетингови проучвания и за изготвяне на потребителски профили според индивидуалните им интереси. Кредитната оценка включва основно анализ на информация по предходни и настоящи договори с Мобилтел, плащания, извършени или извършвани по силата на тези договори, както и неспазването на условия и срокове по тези договори. В зависимост от кредитната оценка, Мобилтел има право:

62.1 да откаже достъп до ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ;

62.2. да предостави достъп само до част от услугите, включени в ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ;

62.3. да предостави достъп до ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ след внасяне на определена от Мобилтел гаранционна сума.

63. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел има право да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети

страни, в случай че абонатът/потребителят е дал съгласието си да получава такива повиквания, съобщения или електронна поща чрез мрежите. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

Мобилтел може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на Потребителя, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

- да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

64. Мобилтел има право да предоставя събираните, обработвани и съхранявани за целите на предоставяне на Услугата данни на Потребителя на трети лица - администратори или оператори на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни, с цел изготвяне на кредитна оценка и/или събиране на вземания, дължими за ползване на Услугата и/или за целите на предоставяне на Услугата.

65. Мобилтел може да информира Потребителя по подходящ начин при нарушаване на някоя от разпоредбите на Общите условия, както и в случаите по т. 22 и т.74 от Общите условия.

66. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел може временно да спре достъпа до Услугата на Потребителя при регистрирано прекомерно използване на услуги по т. 21.3 и 21.5 от Общите условия, 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. По смисъла на настоящите Общи условия Мобилтел може да счита за прекомерно потребление, чийто обем значително надвишава обема на потреблението, реализирано добросъвестно през предходните периоди и/или значително надвишава обичайното потребление, което включва ползване на едни и същи услуги по т.21.5, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на кратък период от време.

67. Мобилтел има право да спира предоставянето на Услугата на Потребител в случай, че същият нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява след отстраняване на нарушението, а в случай, че нарушението не бъде отстранено Мобилтел има право да прекрати Договора за услуги. Предплатените от потребителите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване.

68. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) При забава на Потребител, свързана със заплащане на дължима цена, Мобилтел има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно с лихва в размер на 10% годишно за всеки ден забава.

68.a. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел може да предлага услуги за наблюдение и контрол на разходите от страна на Потребителя, включително предизвестие преди достигане на определена финансова граница на потребление. Нивата на финансовата граница се определят в Ценоразписа на Мобилтел и съвпадат с размера на кредитните лимити. Услугите се предоставят, когато такива са договорени или такова задължение е наложено по реда на закона.

69. Мобилтел притежава право на собственост върху Оборудването.

70. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел има право да прави промени в технологията на предоставяне на Услугата и да променя обхвата на предоставяните услуги, както и броя и вида на излъчваните програми, структурата на пакетите с канали и разположението на каналите в пакетите.

71. Мобилтел или оправомощени лица имат право на достъп след отправяне на искане до Потребителя по подходящ начин до помещенията на Потребителя, в които се ползва Услугата, за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на Услугата. В случай, че Потребителят не осигури необходимия достъп след отправено искане от страна на Мобилтел, Мобилтел не носи отговорност за неналичието на Услугата или влошеното ѝ качество.

VIII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА МОБИЛТЕЛ

72. Мобилтел е длъжен да осигурява качествена Услуга, включително информационни услуги (справки) 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата, в зоните на предоставяне на Услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила и в случаите, предвидени в настоящите Общите условия.

73. Мобилтел осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата.

74. В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Мрежата Мобилтел е длъжен да информира предварително Потребителите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по начин, който е максимално достъпен.

75. В случай на прекъсване на обслужването от Мрежата за повече от 24 часа, Мобилтел се задължава да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.

76. Мобилтел е длъжен да осигури поддръжка на Медийните центрове и да отстранява повредите по тях, когато те не се дължат на неправилна употреба или злоумишлени действия от страна на Потребителя или трети лица. Повредите се отстраняват в най-краткия възможен срок от момента на представяне за ремонт на Медийния център от страна на Потребителя.

77. В случай че повреда в Медийния център по смисъла на т. 76 води до невъзможност за ползване на Услугата за повече от 5 (пет) календарни дни, Мобилтел може по своя преценка да предостави резервен Медиен център на съответния Потребител или да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на предоставяне на Медийния център за отстраняване на повредата.

78. Мобилтел осигурява безплатно отстраняване на повреди по Медийните центрове за период от 24 месеца от датата на подписване на Договора за услуги. Мобилтел се освобождава от задължението си за отстраняване на повреди в случаите, когато се установи, че Потребителят е извършил сам или е допуснал трети лица да извършват първоначално свързване към Мрежата или отстраняване на повреди по Медийния център или когато повредата се дължи на причини, за които Потребителят отговаря.

78.1. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел се задължава:

78.1.1 да обявява номер/а, на които Потребителите могат да се обаждат в случай на възникнали повреди, както и при оплаквания или въпроси;

78.1.2. да уведомява крайните потребители за изменение на настоящите Общи условия в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила, като ги публикува на интернет страницата си и ги представи на видно място в магазините си;

78.1.3. да уведомява Потребителите не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

IX. ОТГОВОРНОСТИ

79. Мобилтел и Потребителите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

80. Мобилтел не носи отговорност за:

80.1. прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон и в случаите на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Мрежата;

80.2. претенции на трети лица срещу Потребителя във връзка или по повод ползваната Услуга;

80.3. вреди причинени от инсталирани крайни устройства или оборудване от Потребител, които не са предоставени от Мобилтел;

80.4. повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след Медийния център;

80.5. точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции, която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка;

80.6. вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата от самия Потребител, както и вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата или отстраняване на повреди в Медийния център, извършени в нарушения на настоящите Общи условия.

81. Потребителят отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на крайни устройства, които не са предоставени от Мобилтел.

82. Потребителят отговаря за причинените вреди на Мобилтел, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения Договор за услуги и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите. Потребителят отговаря и за кражба или загуба на Медийния център, както и в случаите на повреда, дължаща се на причини, за които Потребителят отговаря.

83. Потребителят отговаря и за всички допълнителни (извънредни) разходи, свързани със събирането на дължимите от него суми, чрез упълномощени трети лица, както и за разходи,

направени при посещение на Технически екип, в случаите, когато се установи, че Потребителят е извършил действия в нарушение на настоящите Общи условия, включително осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата в нарушение на Общите условия и в случаите на отстраняване на повреди в Медийния център или друго Оборудване в противоречие с разпоредбите на Общите условия.

84. Мобилтел отговаря за причинените на Потребителя вреди, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията си по Общите условия, сключения Договор за услуги и за пропуснати ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

85. Мобилтел не носи отговорност за съдържанието на програмите, които се излъчват чрез Услугата, както и за временното им или постоянно прекъсване, или за промени в часовото разпределение на програмите.

86. В случаите, предвидени в настоящите Общи условия или в Договора за услуги, когато Потребителят е задължен да върне предоставеното му Оборудване, и в случай че в седемдневен срок това задължение не бъде изпълнено, Потребителят дължи на Мобилтел неустойка в размер на пазарната стойност на Оборудването, съгласно действащия ценоразпис на Услугата ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ. Същата неустойка се дължи и когато предоставеното Оборудване погине изцяло или частично или бъде трайно увредено поради действия на Потребителя, които са в противоречие с настоящите Общи условия.

X. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ И СПИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО МРЕЖАТА/МРЕЖИТЕ

87. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Действието на Договора за услуги в рамките на първоначалния му срок може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя с едномесечно писмено предизвестие до Мобилтел, след заплащане на всички дължими суми, включително неустойки за предсрочно прекратяване. В случаите, когато на Потребителя е предоставено крайно устройство за ползване, в това число Оборудване, предизвестие се счита валидно отправено, само ако в последния ден на срока на предизвестие, Потребителят върне съответното крайно устройство в магазина, в който е подал предизвестие или ако едновременно с подаване на предизвестие, Потребителят е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.

87.1. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Действието на Договора за услуги може да бъде прекратено едностранно от страна на Потребителя с едномесечно писмено предизвестие при неизпълнение от страна на Мобилтел на съществени задължения по тези Общи условия, като Потребителят отправи двадесетдневно предизвестие до Мобилтел. За неизпълнение от страна на Мобилтел на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения: а) нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Договора за услуги, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни; б) неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Мрежата и ползвания от Потребителя Медийен център; в) неспазване от страна на Мобилтел на времето за първоначално предоставяне на Услугата, посочено в т. 23 от Общите условия.

87.2. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) В случаите по т. 39.4 Потребителят има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.

88. (Отм. – в сила от 30.03.2012 г.)

89. Мобилтел има право по своя преценка едностранно да прекрати или временно да спре Договора за услуги в следните случаи:

89.1. (Изм. – в сила от 01.09.2014 г.) При неплащане на дължими суми след изтичане срока за плащане.

89.2. При невнасяне на изисканата гаранционна сума при превишен кредитен лимит, ако стойността на ползваните услуги не бъде заплатена незабавно след уведомяване на Потребителя и изтичане на срока по т. 36.4. от тези Общи условия.

89.3. При невнасяне на изисканата при условията на т. 16 и т.17 от настоящите Общи условия гаранционна сума.

89.4. Когато Потребителят използва технически средства за ползването на Услугата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допуснал да бъдат използвани Оборудването или Услугата за незаконни цели.

89.5. Когато Потребителят е получил или е направил опит да получи от Мобилтел или използва Услугата или Оборудване чрез незаконни средства.

89.6. При системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на Потребителя, въпреки изричното му уведомяване от Мобилтел. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по Договора за услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

89.7. Когато са налице достатъчно основания да се счита, че Потребителят използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на Мобилтел.

89.8. При реализиране на прекомерно потребление по смисъла на т. 66 от Общите условия на услуги по т. 21.3 и т. 21.5 от Общите условия от Потребителя. В този случай спирането на достъпа до Услугата е до изясняване на причините за осъществяване на прекомерното потребление и постигане на споразумение за уреждане на възникналите финансови задължения.

89.9. При нарушение на т. 46 и т. 47 от тези Общи условия.

89.10. При увреждане на предоставеното на Потребителя Оборудване, в случай че същото е собственост на Мобилтел.

89.11. При нарушение на т. 55 от тези Общи условия.

89.12. В случаите по т. 48, изр. последно и в случаите по т. 67 от тези Общи условия.

90. Мобилтел има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Договора за услуги при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите, включени в обхвата ѝ в съответствие с търговската политика на дружеството.

91. Мобилтел има право да спре достъпа до Услугата, след предварителното уведомяване на Потребителя в подходящ срок и при проучване, извършено въз основа на постъпила писмена

жалба или сигнал срещу Потребител за извършени неправомерни действия. Достъпът до Услугата се спира до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

XI. ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И МОЛБИ

92. Адресираните до Мобилтел предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от Мобилтел не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

93. (Изм. – в сила от 01.09.2014 г.) След подаване на жалба пред Мобилтел, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, Мобилтел разглежда жалбата в срока по предходната точка и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на абоната.

94. При спазване на действащите правила за защита на лични данни Мобилтел поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

XII. ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЦЕНИ И ЦЕНОВИ ПАКЕТИ И НОВИ УСЛУГИ ПО ДОГОВОРА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА

95. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Потребителите могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяните услуги, за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане, от Интернет страницата на Мобилтел – www.mtel.bg, както и в магазините на дружеството.

XIII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

96. Персонифицирана информация, относяща се до Потребителите и съдържаща се в базата данни на Мобилтел не може да се предоставя на трети лица, освен с изричното съгласие на Потребителя и/или съгласно българските закони.

97. За предоставянето на Услугата Мобилтел може да събира, обработва, използва и съхранява следните данни на Потребителите:

97.1. Данни на Потребителите, необходими за предоставяне на Услугата, за таксуване, за формиране на сметките на Потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност - данни за потреблението и вид на предоставяната Услуга;

97.2. Данни необходими за изготвяне на Потребителските сметки, както и за доказване на тяхната достоверност:

а) данни за Потребителя: за физически лица – трите имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица – личен номер; за юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;

б) вид на услуги;

г) общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответния период на изготвяне на сметката при периодична сметка;

д) стойност на ползваните услуги за съответния период;

е) информация, относно избора от Потребителя начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

з) информация за заявени от Потребителя промени в ползването на Услугата – ограничение за ползване, отпадане на ограничение;

и) други данни за Потребителя при наличие на писмено съгласие от страна на Потребителя, съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни.

97.3. Данни за активността – данни, които се обработват в мрежата за отчитане на предпочитанията на потребителите.

97.4. Мобилтел съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на Потребителите за период от 1 (една) година след изпращане на потребителската сметка. Дължимата сума по издадената фактура може да бъде оспорена в срок от 6 (шест) месеца от нейното изпращане.

98. Предоставянето на Услугата не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето ѝ.

99. Използването и обработката на лични данни, събрани във връзка с предоставянето на Услугата, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на Мобилтел, или извън регламентирания в раздел XIII ред може да се осъществява само в изрично предвидените в закона случаи. Мобилтел е длъжен да информира по подходящ начин субектите на данни за факта, че той обработва други лични данни, освен данните, посочени в настоящите Общи условия.

100. Мобилтел може да съхранява, използва и обработва лични данни, събрани във връзка с предоставянето на Услугата, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на Мобилтел, само в изрично предвидените от закона случаи.

100.1. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) В случай на нарушение на сигурността на лични данни, което може да повлияе неблагоприятно на лични данни или на неприкосновеността на личния живот на Потребител, Мобилтел го уведомява своевременно за констатираното нарушение. Потребителят може да не бъде уведомяван за нарушението, когато Мобилтел е доказало пред Комисията за защита на личните данни, че е предприело подходящи технологични мерки за защита на сигурността на личните данни, които са обект на нарушението. Такива технологични мерки за защита правят данните неразбираеми за всяко лице, което няма право на достъп до тях.

100.2. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) При уведомяване на Потребителя по т.100.1. ще се описват най-малко: естеството на нарушението на сигурността на личните данни на потребителя; точките за контакт, от които може да се получи повече информация; препоръчителни мерки за смекчаване на евентуалните неблагоприятни последици от нарушението на сигурността на личните данни на потребителя или на физическото лице.

101. Мобилтел се задължава да не разкрива и/или разпространява на трети лица лични данни и/или персонализирана информация, предоставена му по повод изпълнението на Договора за услуги и настоящите Общи условия. Лични данните и/или персонализирана информация, отнасяща се до Потребителите, съдържаща се в базата данни на Мобилтел не може да се предоставя на трети лица, освен при наличието на писмено съгласие на Потребителите.

102. Потребителят се съгласява Мобилтел да предоставя данни за Потребителя и/или данни необходими за изготвяне на потребителските сметки на свързани лица по смисъла на Търговския закон с оглед предоставяне на Услугата, както и на лица, с които Мобилтел е сключил договори за техническо осигуряване и поддръжка на Услугата, включително и за целите на изготвяне на потребителските сметки и събиране на дължимите от Потребителите суми.

103. Потребителят дава съгласието си Мобилтел да събира, съхранява, обработва и предоставя на трети лица - кредитни или други институции, по реда на тези Общи условия и съгласно българското законодателство, лични данни, с цел индивидуално определяне на кредитния лимит, извършване на кредитна оценка и/или събиране на вземания, както и на трети лица, с осигуряване необходимото техническо обслужване.

XIV. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

104. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на Мобилтел или друг, предвиден в действащото законодателство ред.

105. Измененията на Общите условия се извършват по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения. При промяна на настоящите Общи условия Мобилтел се задължава да ги публикува на страницата си в Интернет и да ги представи на видно място в магазините си в срок от 30 дни преди влизането им в сила.

XV. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

106. (Изм. – в сила от 01.09.2014 г.) Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия се решават чрез непосредствени преговори между тях, както и по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство, включително чрез сключване на извънсъдебно споразумение. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на компетентен държавен орган или да отнесе спора пред компетентния съд.

XVI. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

107. При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия се прилага българското законодателство.