



**Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД
за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги**

1. **Предмет и общи положения.** Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между „Близу Медиа Енд Броудбанд“ ЕАД, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 201344312, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Никола Габровски“ №83, телефон за контакт 070043700, email: info@blizoo.bg, наричано по-долу **БЛИЗУ**, и потребителите на услуги, наричани по-долу **ПОТРЕБИТЕЛ**, по повод условията и реда за осъществяване на електронни съобщения чрез обществената електронна съобщителна мрежа на **БЛИЗУ (МРЕЖАТА)**.
 - 1.1 Общите условия са задължителни за БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях. Тези Общи условия са задължителни и за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на БЛИЗУ, които нямат сключен договор с БЛИЗУ, но ползват услугите на БЛИЗУ. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат физически или юридически лица.
 - 1.2 Общите условия влизат в сила 30 дни след публикуването им на страницата на БЛИЗУ в интернет (www.blizoo.bg) и представянето им на видно място в търговските обекти на БЛИЗУ и имат действие спрямо всички ПОТРЕБИТЕЛИ, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват услуги от БЛИЗУ.
 - 1.3 Приемането на Общите условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях, чрез подписването на индивидуален договор или при ползването на услугите.
 - 1.4 С приемане на Общите условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните, които предоставя или е предоставил, са предоставени доброволно, са лични данни по смисъла на ЗЗЛД и могат да бъдат ползвани за целите предвидени в настоящите Общи условия, в договора и/или допълнително споразумение към него. Съгласието на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ може да бъде оттеглено писмено по всяко време.
 - 1.5 БЛИЗУ може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ, по своя инициатива – при въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.
 - 1.6 БЛИЗУ уведомява по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменения на Общите условия в 30-дневен срок преди влизането им в сила.
 - 1.7 Всеки ПОТРЕБИТЕЛ при изменение на Общите условия по инициатива на БЛИЗУ има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от влизането им в сила. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от абоната.
 - 1.8 Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.
2. **Услуги, предоставяни от БЛИЗУ чрез МРЕЖАТА.** БЛИЗУ предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, като самостоятелни услуги или в пакет от услуги, както следва:



Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

- 2.1 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 не кодиран или кодиран 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.
- 2.2 Достъп до Интернет чрез кабелен модем по стандарт DOCSIS, чрез LAN технология и/или по безжичен път по Wi-Fi стандарт. Скоростта на услугата достъп до Интернет не е гарантирана.
- 2.3 Обществена телефонна услуга между фиксирани крайни точки на МРЕЖАТА съгласно Разрешение № 01348 от 15.01.2009 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера (Разрешение). БЛИЗУ е длъжен да осигурява качество на услугата като: фактор за оценка на пренос на глас (R фактор) не по-малък от 70 и еднопосочното закъснение не по-голямо от 150 ms. БЛИЗУ осигурява безплатен достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора.
- 2.4 Допълнителни услуги като пренос на сигнали, видео по поръчка, телевизионен справочник и др. свързани с осъществяване на електронно-съобщителни дейности.
- 2.5 БЛИЗУ предоставя услугите по т. 2 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешение и допълненията към него.
- 2.6 БЛИЗУ може да предоставя услугите по т. 2 на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ, инвалиди и лица със специални социални нужди, с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия.
- 2.7 БЛИЗУ активира услугите, в срок до 30 (тридесет) календарни дни от датата на сключване на договора.
- 2.8 При включването на повече от 3 крайни устройства в дома/адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ, може да се наложи инсталиране на усилвател за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
3. **Крайни устройства.** Ако БЛИЗУ предлага за продажба крайни устройства, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да закупят от БЛИЗУ такива устройства (модеми и други) по цени, определени в ценовата листа на БЛИЗУ, като за всяко продадено устройство БЛИЗУ гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия.
- 3.1 БЛИЗУ има право да отдава под наем крайни устройства или да ги предоставя за ползване за срока на действие на договора за услуги
- 3.2 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица и с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите.



Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

- 3.3 БЛИЗУ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно устройство за ползване или под наем срещу заплащане на сума или парична гаранция, чийто размер е установен в договора или в допълнителните споразумения към него или в ценовата листа.
- 3.4 Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на БЛИЗУ.
4. **Договор за предоставяне на услуги.** БЛИЗУ предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си срочни договори с продължителност до 12 месеца или до 24 месеца и безсрочни договори при следните условия:
- 4.1 Срочните договори се сключват въз основа на писмено споразумение между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при определени параметри на услугите (брой канали, скорост на достъп до интернет, брой минути за разговори и др.) и цени за ползване на услугите.
- 4.2 Безсрочните договори се сключват за неопределен срок, като параметрите и/или цените на услугите могат да бъдат променяни по всяко време от БЛИЗУ с 30 дnevно уведомление на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.
- 4.3 В случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дnevен срок преди изтичане на определения в договор за услуги срок, че желае да прекрати договора за услуги, договoрът се трансформира в безсрочен.
- 4.4 В договора за предоставяне на услуги се посочват идентификационни данни на БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще предлагат на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, цени, неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за ползване на услугите, адрес за кореспонденция и получаване на фактури и др.
- 4.5 Договoрът и/или допълнителното споразумение между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се смята за сключен от датата на подписването му или от датата на изразяване на съгласие, в случаите на „Договор за продажба от разстояние“, съгласно разпоредбите на Закона за защита на потребителите. Срокът на договора и/или допълнителното споразумение и отчитането на сметките запoчва да тече от датата на инсталиране и/или активиране на услугите. Инсталирането и/или активирането на услугите се удостоверява с подписване на констативен протокол между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛЯ. За активиране на услуги, при условията на „Договор за продажба от разстояние“, съгласно разпоредбите на Закона за защита на потребителите, може и да не се подписва констативен протокол.
5. **Изменение и прекратяване на срочен договор за услуги.** Срочен договор може да бъде прекратен:
- 5.1 При взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;
- 5.2 Еднострaнно от БЛИЗУ с 30 (тридесет) дnevно предизвестие отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ; ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставените крайни устройства в работещ вид в 30 дnevен срок.
- 5.3 Еднострaнно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, като върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване и заплати неустойка равна на дължимите до края на срока на договора месечни абонаментни такси. Връщането на предоставеното за ползване или отдадено



Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

под наем оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемо-предавателен протокол.

- 5.4 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при наличие на форсмажорно събитие; при акт на компетентен орган; или при прекратяване/отнемане на Разрешението на БЛИЗУ (само относно услугата по т. 2.3.);
- 5.5 Страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори само с двустранни писмени споразумения. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при акт на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.
6. **Изменение и прекратяване на безсрочен договор за услуги.** Безсрочен договор може да бъде прекратен:
 - 6.1 Едностранно от БЛИЗУ или ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено до другата страна. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем оборудване (крайно устройства) в работещ вид в 30 дневен срок.
 - 6.2 Изменения и допълнения на безсрочен договор могат да бъдат извършвани с двустранни писмени споразумения или при условията на т. 4.2. от тези Общи условия. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при акт на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност.
7. **ЦЕНИ И ТАКСИ. БЛИЗУ събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставяните услуги, както следва:**
 - 7.1 еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът или допълнителното споразумение. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора или допълнителното споразумение с ПОТРЕБИТЕЛЯ;
 - 7.2 фиксирана месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между БЛИЗУ и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Цената се заплаща до 15-то число на месеца, в който се предоставя услугата. За първия месец от ползването на услугите ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от фиксираната месечна абонаментна цена, пропорционална на периода от инсталиране и/или активиране на услугите до края на календарния месец.
 - 7.3 месечна такса потребление за телефонна услуга. Сумата се заплаща до 15-то число на месеца, следващ този, за който са предоставени услугите;
 - 7.4 еднократна такса за просрочени задължения. Сумата се заплаща до 15-то число на месеца, следващ този, в който ПОТРЕБИТЕЛЯТ е натрупал просрочени задължения;
 - 7.5 за модемите и друго оборудване, предоставено от БЛИЗУ, се дължи наем и/или депозит в размери, определени в действащата ценова листа на БЛИЗУ.



Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

8. **Ценава листа.** Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид, по цени съгласно действащата ценова листа на БЛИЗУ.
 - 8.1 БЛИЗУ предоставя ценова листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в уеб сайта или на общодостъпни места, включително в офисите или при представител, на територията, на която се предоставят услугите на БЛИЗУ. В ценовата листа се включва и подробна информация относно начина на отчитане и тарифиране на предоставяните от БЛИЗУ услуги.
 - 8.2 БЛИЗУ определя и променя едностранно цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.
 - 8.3 БЛИЗУ има право да предоставя услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително.
 - 8.4 Отчитането и тарифирането на ползваната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ телефонна услуга се извършват от БЛИЗУ чрез автоматизираната му система за отчитане на трафика и въз основа на приложимата тарифа и/или ценова листа.
 - 8.5 БЛИЗУ съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи устройства за срок не по-малко от 6 месеца.
9. **Заплащане на предоставените услуги.** Цените за предоставените услуги се заплащат в търговските центрове на БЛИЗУ, по банков път или чрез система за електронно разплащане, където е възможно, или по друг начин, ако такъв е определен в договора за услуги. При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на БЛИЗУ и погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
 - 9.1 Неполучаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т. 14.1. от настоящите Общи условия.
 - 9.2 БЛИЗУ издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.
 - 9.3 Надвзети суми за предоставяни услуги се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва, след негово изрично искане за това.
10. **Защита на личните данни**
 - 10.1 С оглед предоставяне на услуги, БЛИЗУ има право да събира, обработва, използва, предоставя и съхранява личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително и данни за предоставяне на услугата, като адрес за ползване на услугата, адрес за кореспонденция, лице и данни за контакт и др.
 - 10.2 С приемане на настоящите Общи условия и с влизане в сила на настоящите Общи условия и на измененията на тези Общи условия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие относно обработването на личните му данни от БЛИЗУ, включително чрез събиране, обработване, използване, предоставяне,

Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

съхраняване и пр. за целите на изпълнение на договора за услуги и реализиране правата и законните интереси на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или БЛИЗУ по време и след прекратяване на договора за услуги, включително и за целите на събиране на задължения/вземания по всякакъв ред – съдебен и извънсъдебен. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие, че БЛИЗУ може да предостави личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ на компетентни държавни органи и/или институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра, агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на ОПЕРАТОРА, търговските представители и партньори и на други лица.

11. БЛИЗУ има право:

- 11.1 да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронните съобщителни услуги
- 11.2 да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставяните услуги в сроковете, определени в тези Общи условия;
- 11.3 да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните устройства;
- 11.4 да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ, в случай на неплащане на цените, незабавно след изтичане на срока за плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цените по т.7 в пълен размер. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си;
- 11.5 да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия, както и да изисква неустойки и налага глоби при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ за която и да било от предоставяните услуги;
- 11.6 да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактика, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА;
- 11.7 в предварително уточнено с ПОТРЕБИТЕЛЯ време на достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;
- 11.8 да откаже достъп до мрежата на ПОТРЕБИТЕЛ, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор;
- 11.9 да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава услуги или предоставя услуги на трети лица, несъгласувано с БЛИЗУ;
- 11.10 При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, БЛИЗУ има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на потребителите, без да носи отговорност спрямо тях;
- 11.11 БЛИЗУ има право да състави указател, в който да вписва безплатно данните относно имената, адресите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, заявени при регистрацията, както и



Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

предоставените номера на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя;

- 11.12 БЛИЗУ има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име, както и да възлага на трети лица да осъществяват извънсъдебни и/или съдебни действия с цел събиране на задължения/вземания на БЛИЗУ, като за целта може да им предостави лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.
- 11.13 БЛИЗУ има право да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на БЛИЗУ. За целите на предходното изречение БЛИЗУ предоставя на упълномощеното лице лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.
- 11.14 БЛИЗУ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.
- 11.15 БЛИЗУ не носи отговорност за качеството на УСЛУГАТА, когато причината не е в МРЕЖАТА;
- 11.16 БЛИЗУ не носи отговорност за начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последици от това;
- 11.17 БЛИЗУ не носи отговорност в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи (действия, познати като "cracking" или "hacking"), случаите на разкриването на паролата и на други лични данни от неоправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото законодателство случаи;
- 11.18 БЛИЗУ не носи отговорност за предоставяните услуги в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса в договора, на който са инсталирани.
- 11.19 БЛИЗУ не носи отговорност, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпълнил задълженията си, независимо дали са последвали или не вреди за ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или за трети лица.
- 11.20 БЛИЗУ си запазва правото да измерва и управлява трафика на данни в мрежата с цел постигане на по-надеждни и качествени услуги за потребителите.

12. БЛИЗУ е длъжен:

- 12.1 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 услугите, правилата и техническите изисквания за безопасност.
- 12.2 да осигурява надеждна работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

- 12.3 да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на прозрачност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане;
- 12.4 да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, по електронен начин или аудио-визуално за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 24 часа преди ефективното ѝ прекъсване;
- 12.5 да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в продължение на 6 (шест) месеца;
- 12.6 да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които БЛИЗУ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;
- 12.7 да отстранява повредите, дължащи се на външни причини във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;
- 12.8 да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при нормални условия на работа в срок от 72 (седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на БЛИЗУ;
- 12.9 да оповести адрес и телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;
- 12.10 да уведомява писмено, по електронен начин или аудио-визуално във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;
- 12.11 да предоставя на оповестен телефон и на интернет страницата (www.blizoo.bg) на БЛИЗУ информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги и техните цени;
- 12.12 да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;
- 12.13 да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 6 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.
- 12.14 да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).
- 12.15 да предоставя безплатно, освен в случаите на писмен отказ, на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице, детайлизирана сметка за ползваните услуги на електронен

Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

или на хартиен носител за предходния месец, включваща най-малко информацията по чл. 260, ал. 3 от ЗЕС. БЛИЗУ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ безплатно на Интернет страницата си детайлизирана сметка, след подадено заявление от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и след предоставяне на ПОТРЕБИТЕЛЯ на потребителско име и парола за достъп.

- 12.16 да предоставя възмездно по писмено искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице детайлизирана справка на хартиен, включваща данни по чл. 260, ал. 4 от ЗЕС.
- 12.17 да предоставя безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги.
- 12.18 да изпълни задълженията си по Процедурите за пренасяне на географски и негеографски номера съгласно Общите условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски/негеографски номера.
- 12.19 да спазва минимален 3 (три) месечен срок, в който запазва разположението и/или разпространението на програмите по честотно разпределение в МРЕЖАТА, освен в случаите, когато това се налага по технически или икономически причини или поради прекратяване на договорите за разпространение на съответните програми преди изтичане на тримесечния срок.
- 12.20 При забава на инсталиране и/или активирането на услугите съгласно от настоящите Общи условия, която е по вина на БЛИЗУ, БЛИЗУ приспада съответната на периода на закъснението дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец. При техническа невъзможност да се предостави услугата, внесените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми подлежат на възстановяване. Задължението на БЛИЗУ отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението, в което ще се инсталира и ползва услугата.
- 12.21 За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от БЛИЗУ, след подаване на искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на адресите и/или телефоните, определени от БЛИЗУ за това. Не се прилага в случаите когато повредата или повредите се дължат на външни причини.
- 12.22 БЛИЗУ уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.
- 12.23 В случай, че е осъществено пренасяне на номер без съгласието на потребител, БЛИЗУ връща номера за собствена сметка при съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 12.24 В случай, че е осъществено пренасяне на номер в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номера, БЛИЗУ обезщетява ПОТРЕБИТЕЛЯ по взаимна договорка с оглед степента и характера на нарушението.



Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

13. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ИМАТ СЛЕДНИТЕ ПРАВА:

- 13.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от БЛИЗУ;
- 13.2 да получават услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;
- 13.3 да уведомяват БЛИЗУ за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);
- 13.4 да искат информация по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от БЛИЗУ;
- 13.5 да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока от тези Общи условия;
- 13.6 Да прекратят договора си за УСЛУГАТА в рамките на 7 (седем) календарни дни от датата на инсталиране и/или първоначално активиране на УСЛУГАТА, в случай че не са доволни от предлаганото качество.
- 13.7 Всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право с писмена молба да заяви, че желае да бъде включван в телефонните указатели, издавани от БЛИЗУ или да поиска промяна в данните, включени в издаден телефонен указател.
- 13.8 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ИМАТ ПРАВО да пренасят географски и негеографски номера, както и да поискат преместване на телефонния пост на друг адрес, съгласно Общите условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски/негеографски номера.

14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ Е ДЛЪЖЕН:

- 14.1 да заплаща определените от БЛИЗУ цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, договора и/или допълнителните споразумения към него;
- 14.2 да заплаща цените от тези Общи условия в случай на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;
- 14.3 да заплаща дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до БЛИЗУ за некачествено получаване или прекъсване на услугите;
- 14.4 да оказва съдействие на БЛИЗУ за разрешаване на проблеми по телефона. Това може да включва рестартиране на модем или друго устройство, настройка на цифров приемник, телефонен апарат или друго устройство, проверка окабеляване и пр.
- 14.5 в предварително съгласувано с БЛИЗУ време да осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;
- 14.6 да не извършва промени в МРЕЖАТА на БЛИЗУ;

Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

- 14.7 да оказва необходимото съдействие и да осигуряват достъп до имота си на БЛИЗУ при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги. Контролът се осъществява от упълномощени от БЛИЗУ лица;
- 14.8 да не извършва или допуска извършването на изкуствено генериране на изходящ телефонен трафик посредством ползването на телефонната услуга;
- 14.9 да спазва указанията, инструкциите и предписанията на БЛИЗУ за правилно ползване на крайните устройства;
- 14.10 да използва само крайни устройства, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;
- 14.11 ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва или да допуска извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата или предоставените му от БЛИЗУ крайни устройства;
- 14.12 да уведомява в срок до 7 (седем) дни БЛИЗУ за настъпили изменения в идентификационните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ по тези Общи условия.
- 14.13 да опазва и стопанисва добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставените му от БЛИЗУ модем и друго оборудване и да ги върне на БЛИЗУ при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка "прилежаща част" означава кабелът от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея; "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 14.14 да заплаща разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата, предоставените им от БЛИЗУ и друго оборудване, по настоящите Общи условия.
- 14.15 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не извършва действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите, както и да не извършва действия, обезпокояващи други потребители на същата, да не изпраща или допуска изпращането на непоискани електронни писма (т.нар. „спам“) и да не допуска трети лица да извършват подобни действия.
- 14.16 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не променя конфигурацията на крайните устройства, инсталирани от специалисти на БЛИЗУ, както и да не ползва или да се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани.
- 14.17 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не прави достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация за пароли и потребителски имена, предоставени по повод сключения договор и/или заявление за получаване на електронни фактури.
- 14.18 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава незабавно да уведомява БЛИЗУ в писмена форма в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите.



Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

- 14.19 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява на трети лица собствените параметри за използване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставя на трети лица предоставеното им от БЛИЗУ оборудване.
- 14.20 ПОТРЕБИТЕЛЯТЕ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва разпространение на други сигнали по мрежата.
- 14.21 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да предоставят на БЛИЗУ адрес за получаване на фактури и да уведомяват БЛИЗУ писмено и незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури.
- 14.22 В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от БЛИЗУ модем и друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай БЛИЗУ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен ред. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати стойността на предоставените му от БЛИЗУ модем и друго оборудване и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с БЛИЗУ не върне предоставеното му оборудване. Стойността на предоставените от БЛИЗУ модем и друго оборудване е определена в ценовата листа на БЛИЗУ.
- 14.23 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на БЛИЗУ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.
- 14.24 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на БЛИЗУ обезщетение за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми съгласно Закона за задълженията и договорите.
- 14.25 При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща неустойка в размер на цените за услугите, за които е сключен договорът, от датата на прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок или неустойката, предвидена в договора и/или допълнителните споразумения към него.
- 14.26 В случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да изключват от електрозахранването и от МРЕЖАТА телевизионния приемник/ци и/или компютъра, както и да изключват коаксиалния кабел на кабелната телевизия. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и МРЕЖАТА.

15. Изготвяне и актуализиране на телефонни указатели

Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

- 15.1 При наличие на обосновано искане от страна на обществени оператори, предоставящи универсална услуга съгласно чл. 182, ал. 2, т. 3 от Закона за електронните съобщения, БЛИЗУ им предоставя данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на мрежите си, необходими за изготвяне на телефонните указатели във формат, договорен с тези оператори.
- 15.2 Минимално необходимата информация в телефонния указател за даден ПОТРЕБИТЕЛ включва: име на ПОТРЕБИТЕЛ (физическо лице или фирма), адрес и телефонен номер.
- 15.3 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да пожелаят в телефонния указател на операторите по т. 15 да бъдат включени и допълнителни данни, като вписването може да бъде вземздно.
- 15.4 Не се предоставят данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които не са изявили желание за включване на всичките им данни в телефонен указател. За ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, изявили желание за включване на част от данните в телефонен указател, се предоставят единствено данните, за които е изявено желание за включване.
- 15.5 ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни по т. 15.2, без да заплаща за това. Промяната на вписани в телефонния указател данни по т. 15.3 може да бъде вземздно.
- 15.6 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да изразят изрично съгласие данните им, публикувани в телефонния указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания, което ще бъде отразено чрез поставянето на индекс * до вписаното име (фирма) на съответните ПОТРЕБИТЕЛИ. В телефонния указател по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания с цел директен маркетинг, както и характерът на съобщенията и начинът за предаването им.
- 15.7 Телефонният указател съдържа информация за номера за спешни повиквания, номера за връзка с органи на държавната власт и дипломатически представителства, кодове за международно и междуселищно избиране и номера за телефонни справки.
- 15.8 В случай че БЛИЗУ е предвидил възможност да се публикуват рекламни съобщения в телефонния указател, в него следва да се укаже къде може да се намери информация относно цените на съответните публикации.
- 15.9 БЛИЗУ има право да заличава или да отказва вписването на информация в телефонния указател, която е очевидно неточна, като следва предварително писмено да уведоми заинтересованите лица за това. БЛИЗУ не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонни указатели, дължащи се на грешни или неточни бази данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, предоставени му от други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги .
- 15.10 В случай че в публикувани в телефонен указател в електронна форма данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от БЛИЗУ в срок до 10 дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление от ПОТРЕБИТЕЛЯ за наличието на грешки или неточности.

Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

- 15.11 Актуализацията на телефонния указател в електронна форма се извършва от БЛИЗУ по негова инициатива или при писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ или оператор, предоставящ бази данни за абонатите си за нуждите на съответния телефонния указател. В случай на писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ или оператор исканата промяна се отразява в срок до 10 дни считано от получаване на същото.
- 16. Предоставяне на функциите CLI и COL и услугите CLIP, CLIR и Call forward**
- 16.1 БЛИЗУ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ функциите CLI и COL, както и следните услуги: представяне идентификация на линията на викация (CLIP), блокиране идентификацията на линията на викация (CLIR) и пренасочване на повикването (Call forward).
- 16.2 Условията и редът на предоставяне на посочените в предходната точка функции и услуги, се осъществява съгласно Правилата за условията и реда за предоставяне и ползване на функциите на мрежата "идентификация на линията на викация", "идентификация на свързаната линия" и „тонално номеронабиране” и ЗЕС.
- 17. Кредитна политика за телефонната услуга**
- 17.1 БЛИЗУ определя конкретна сума, в рамките на която ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност да ползва услугите на БЛИЗУ, наричана кредитен лимит. Кредитният лимит се актуализира периодично по решение на БЛИЗУ. По желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ кредитният лимит може да бъде увеличен с внасяне на гаранционен депозит
- 17.2 При превишаване на кредитния лимит БЛИЗУ има право да прекрати едностранно достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мрежата, като му остави възможност за набиране само на номерата за спешни случаи или да ограничи достъпа до част от услугите.
- 17.3 Пълното възобновяване на услугите се осъществява при изпълнение на задълженията от настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛЯ. При непокриване на всички задължения или невнасяне на гаранционен депозит БЛИЗУ има право да прекрати едностранно договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ или да ограничи достъпа до всички и/или част от услугите.
- 17.4 Внесеният за увеличаване на кредитния лимит депозит не се използва за заплащане на текущите сметки. При прекратяване на договорните отношения БЛИЗУ има право да го използва изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е платил всички дължими суми, БЛИЗУ възстановява целия депозит при прекратяване на договора или след разглеждане на писмено искане за това отпразено от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Възстановяването се осъществява чрез приспадане от стойността на фактурите за следващите месеци, ако връщането става по писмена молба на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди прекратяване на договора или в брой при прекратяване на договора.
- 17.5 В случаите, когато БЛИЗУ дължи сума на ПОТРЕБИТЕЛЯ по договор, тази сума се възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори с БЛИЗУ.
- 17.6 БЛИЗУ може да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ внасянето на гаранционен депозит, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е с надвишен кредитен лимит или в случаите, когато има системно

Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги забавяне на плащанията по издадени фактури. Лихви върху гаранционните депозити не се начисляват.

18. Решаване на спорове

- 18.1 Споровете между БЛИЗУ 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 в гр. София.
- 18.2 По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

19. Определения и пояснения по смисъла на тези Общи условия:

- 19.1 *Форсмажорни обстоятелства*: природни бедствия, пожари, наводнения и др.
- 19.2 *Причини, независещи от БЛИЗУ*: откраднати кабели, злонамерени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.
- 19.3 *Крайни устройства*: продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на МРЕЖАТА.
- 19.4 *Допълнителни телефонни услуги* са всички услуги, предоставяни от БЛИЗУ на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ посредством и свързани с телефонната функция на мрежите:
 - 19.4.1 *Идентификация на линията на викация (CLI)* е функция на МРЕЖАТА, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация.
 - 19.4.2 *Идентификация на свързаната линия (COL)* е функция на МРЕЖАТА, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат по време на установяване на връзката.
 - 19.4.3 *Представяне на идентификация на линията на викация (CLIP)* е услуга, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат.
 - 19.4.4 *Блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR)* е услуга, която позволява блокиране предаването на номера на викация към викация абонат.
 - 19.4.5 *Пренасочване на повикването (Call forward)* е услуга, която дава възможност входящите повиквания да бъдат препратени автоматично към друг потребител/абонат.
 - 19.4.6 *Викац абонат* е ПОТРЕБИТЕЛ, който е инициатор на повикването.
 - 19.4.7 *Викан абонат* е ПОТРЕБИТЕЛ, към когото има повикване от викация абонат.
- 19.5 *Разговор* е пренос на реч в реално време, осъществен чрез изграждане, задържане и разпадане на връзка в МРЕЖАТА или между електронни съобщителни мрежи.
- 19.6 *Връзка* е комплект от преносни канали или линии, комутационни и други съоръжения за осигуряване на обмен на информация (сигнали) между две или повече точки в електронните съобщителни мрежи.



Общи Условия на Близу Медиа енд Броудбанд ЕАД

за взаимоотношенията с крайните потребители на електронни съобщителни услуги

- 19.7 *Обезпокоителни повиквания* са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.
- 19.8 В договора страните се идентифицират както следва:
- 19.8.1 БЛИЗУ с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция (когато е приложимо), лицето, представляващо БЛИЗУ, ЕИК и други данни.
- 19.8.2 ПОТРЕБИТЕЛ: а) *физическо лице* с име, ЕГН/ЛНЧ по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, а при необходимост и допълнителни документи на представителна власт; б) *юридическо лице* с наименование на фирма, адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/БУЛСТАТ, данъчен номер и представляващо лице; в) *едноличен търговец* с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/БУЛСТАТ, данъчен номер и представляващо лице.
20. Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора.
- 20.1 Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Закона за задълженията и договорите.
- 20.2 В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил БЛИЗУ за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.
- 20.3 За плащане по електронен или банков път ПОТРЕБИТЕЛЯТ задължително попълва в графата „Основание за плащане” следната информация: а) Клиентски номер на ПОТРЕБИТЕЛЯ от договора му с БЛИЗУ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да научи своя клиентски номер на телефон 070043700 и/или във всеки офис на БЛИЗУ; б) пощенски код на населеното място, в което се ползват услугите на БЛИЗУ.

Настоящите Общи условия са променени съгласно Закона за електронните съобщения (ЗЕС) на 1 февруари 2012 г.

БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОУДБЕНД ЕАД

София 1700, район Студентски, ул. „Никола Габровски” № 83, тел. 0700 43 700

www.blizoo.bg