

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

на „Кабелни Интернет Системи” ООД за взаимоотношенията с крайни потребители на електронни съобщителни услуги

### РАЗДЕЛ I

#### Предмет и определения

**Чл. 1.** С тези Общи условия на договора за предоставяне на услуги за достъп до Интернет на „КАБЕЛНИ ИНТЕРНЕТ СИСТЕМИ” ООД (наричан по долу „ОПЕРАТОР”) и неговите крайни потребители (наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИТЕ”), се уреждат условията и редът за предоставяне на услуги за достъп до Интернет на територията на Република България чрез обществената електронна съобщителна мрежа на „КАБЕЛНИ ИНТЕРНЕТ СИСТЕМИ” ООД, наричана по-долу Мрежата. Тези Общи условия са задължителни за „КАБЕЛНИ ИНТЕРНЕТ СИСТЕМИ” ООД и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях.

**Чл. 2.** „КАБЕЛНИ ИНТЕРНЕТ СИСТЕМИ” ООД (наричано по-долу „ОПЕРАТОР”) е предприятие, осъществяващо обществени електронни съобщения след подадено уведомление до Комисията за регулиране на съобщенията, със седалище в и адрес на управление: гр. София, ул. „Бурел”, бл. 72а, вх. В, ЕИК - 130367195, тел. за връзка: 02/9524828, електронен адрес: [www.cisbg.com](http://www.cisbg.com), адрес за контакти: [office@cisbg.com](mailto:office@cisbg.com).

**Чл. 3.** ПОТРЕБИТЕЛИ са всички физически лица или юридически лица, които ползват или са заявили желание да ползват предоставяните услуги, сключили са индивидуален писмен договор с ОПЕРАТОРА и са приели настоящите Общи условия.

**Чл. 4.** По смисъла на тези Общи условия:

- а) **Услуги** – всички услуги които ОПЕРАТОРА предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ;
- б) **Потребител** – всяко лице сключило индивидуален договор с ОПЕРАТОРА;
- в) **Индивидуален договор** – документ с който ПОТРЕБИТЕЛЯТ заявява ползването на конкретни услуги;
- г) **Приемо - Предавателен протокол** – документ в който се описва вида, технически спецификации и други идентификационни данни на предоставеното оборудване за срока на индивидуалния договор от ОПЕРАТОРА на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- д) **физическо лице** - с име, ЕГН по документи за самоличност, адрес за кореспонденция, при необходимост и номер на документ за самоличност. За писменото съгласие за идентификация чрез номера на документа за самоличност се приема подписването на индивидуален договор, в който са посочени тези данни;
- е) **юридическо лице** – с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/номер по БУЛСТАТ и три имена на лицето, което го представлява, а при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно).

### РАЗДЕЛ II

#### Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА

**Чл. 5.** (1) ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възмездно и в условията на трайни отношения услуги за достъп до Интернет.

(2) Услугата достъп до Интернет представлява услуга за пренос на данни, състояща се в осигуряване на некомутируема връзка между мрежата на ОПЕРАТОРА и точка за достъп на ПОТРЕБИТЕЛЯ и транспортиране на IP пакети на територията на Република България, както и осигуряване на достъп до световната Интернет мрежа.

(3) Конкретните услуги, които ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, се определят в писмения договор между страните.

(4) В случаите, в които ОПЕРАТОРА не предоставя самостоятелно посочената по-горе услуга, той сключва договори със съответните доставчици, в които се урежда редът и условията на предоставянето им, като ОПЕРАТОРЪТ гарантира качеството на предоставяните услуги.

**Чл. 6.** (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват крайни електронни съобщителни устройства, закупени от ОПЕРАТОРА.

(2) ОПЕРАТОРЪТ може да отдава крайни електронни съобщителни устройства под наем срещу заплащане на наемно възнаграждение, като урежда взаимоотношенията си с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез сключване на допълнителен анекс към индивидуалния договор или отделен договор за наем на оборудване.

(3) Когато ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно електронно съобщително устройство („Устройство”), неговият вид, технически спецификации, цена и други идентификационни данни, както и инсталирането му, се отразяват в Приемо-предавателен протокол по чл. 7, ал. 2. Ако оборудването се предоставя при активирането на услугата, респективно с Приемо-предавателен протокол, подписан от ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ. След подписването на Приемо-предавателния протокол, те стават неразделна част от индивидуалния договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(4) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да полага дължимата грижа за съхраняване на Устройство, предоставено му под наем от ОПЕРАТОРА. От момента на предаването му във владение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, рискът от погиване на такова Устройство е за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В случай че то бъде повредено, унищожено или откраднато, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи пълно обезщетение на ОПЕРАТОРА за всички причинени вреди, включително възстановяване на стойността на Устройството, посочена в Приемо-предавателния протокол, освен ако вредоносният резултат се дължи на дефект на Устройството или на друга причина, за която ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря.

(5) В случай че предоставено Устройство се повреди по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря, ОПЕРАТОРА се задължава да го ремонтира безплатно, респективно да замени Устройството с друго, ако повредата не може да бъде отстранена. Ако такова Устройство бъде повредено по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря, последният дължи възнаграждение на ОПЕРАТОРА за извършения ремонт в размера, посочен в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА, респективно цената на Устройството, посочена в Приемо-предавателния протокол по чл. 7, ал. 2, когато то не може да бъде поправено.

(6) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да не демонтира предоставено от ОПЕРАТОРА и инсталирано Устройство, освен след направено от ОПЕРАТОРА искане. По изключение демонтиране от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ се допуска само в извънредни случаи и след предварително направено съгласуване за това със служители на ОПЕРАТОРА, на телефоните за контакти, посочени в индивидуалния договор.

(7) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да подпише Приемо-предавателен протокол при всеки отделен случай на инсталиране или деинсталиране на Устройство.

(8) ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на ОПЕРАТОРА предоставено му под наем от последния Устройство в рамките на 5 /пет/ дни от датата на прекратяване или разваляне на индивидуалния договор, в състоянието, в което Устройството му е било предадено, с изключение на нормалното функционално изхабяване, като допусне служители на ОПЕРАТОРА, които да извършат демонтирането му. При неизпълнение на това задължение, Потребителят дължи неустойка в размер на единичната цена на Устройството, посочена в Приемо-предавателния протокол по чл. 7, ал. 2.

(9) В случай че предоставено от ОПЕРАТОРА устройство бъде заменено с друго такова, независимо от причината за това, между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се подписва допълнителен Приемо-предавателен протокол, в който се отразява извършената

промяна, като се описва подробно както замененото, така и новото Устройство със съответните му индивидуализиращи белези, включително цена.

**Чл. 7.** (1) Параметрите за качеството на предоставяните от ОПЕРАТОРА услуги се посочват в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА, достъпна на уебсайт на адрес [www.cisbg.com](http://www.cisbg.com).

(2) Съответствието на качеството и количеството на услугата предоставяна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, се удостоверява с подписване на Приемо-предавателен протокол при активиране на услугата.

(3) Приемо-предавателният протокол по предходната алинея определя крайните електронни съобщителни устройства и техническите изисквания, определени от страните като най-подходящи с оглед ползване на предоставяната от ОПЕРАТОРА услуга след направени съответни тестове.

(4) Счита се, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е съгласен с условията и качеството на предоставяната услуга, независимо от факта дали е подписан Приемо-предавателният протокол по предходните алинеи, в случай че е започнал да ползва услугата.

### **РАЗДЕЛ III**

#### **Договор за предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 8.** В индивидуалния договор се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, вид и описание на услугите, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за предоставяне на услугите, финансови условия, адреси за кореспонденция, включително електронна поща, телефон за контакти, условията за продължаване и прекратяване на договора и други.

**Чл. 9.** Изменение на договора се извършва с подписване от страните на допълнително споразумение към него (анекс).

**Чл. 10.** Освен ако в индивидуалния договор между страните не е уговорено друго, ОПЕРАТОРА се задължава да осъществи първоначалното включване на ПОТРЕБИТЕЛЯ към Мрежата и да активира услугата не по-късно от 48 часа от датата на заплащане на услугата, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да осигури на служителите на ОПЕРАТОРА достъп до съответните помещения. За активирането на услугите по предоставяне на достъп до Интернет ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да разполага с функциониращо компютърно оборудване, необходимо за свързването към Интернет.

### **РАЗДЕЛ IV**

#### **Права на ОПЕРАТОРА**

**Чл. 11.** ОПЕРАТОРЪТ има право:

1. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ услугите по раздел II от тези Общи условия;
2. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните възнаграждения за предоставените услуги в сроковете, определени в раздел X на тези Общи условия;
3. да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на крайните електронни съобщителни устройства;
4. да продава, предоставя под наем, срещу заплащане крайни електронни съобщителни устройства на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да извършва поддръжка и ремонт на тези крайни устройства съгласно чл. 6 от тези Общи условия;
5. да преустанови незабавно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на възнаграждението по чл. 21, ал. 1, т. 2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска възстановяване на преустановените услуги след изплащане на задълженията си.
6. да спира предоставянето на услуги, изключва ПОТРЕБИТЕЛЯ от Мрежата, както и да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по чл. 18, т. 2, 3 и 4 незабавно след констатиране на нарушението, както и в случаите в които поведението на ПОТРЕБИТЕЛЯ или поведението на трети лица спрямо него застрашава или пречи нормалното функциониране на Мрежата на ОПЕРАТОРА. Констатиране на основанията за спиране предоставянето на услуги и изключване на ПОТРЕБИТЕЛ се осъществява в присъствие на технически екип на ОПЕРАТОРА.

7. да получава обезщетенията и неустойките, предвидени в тези Общи условия;
8. да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и настройки на Мрежата;
9. на достъп до имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата след изпращане на предварително писмено предизвестие за времето, в което достъпът до имота следва да се предостави;
10. по всяко време, без необходимост от съгласуване или предварително уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ, да променя техника, конфигурации, доставчици и маршрути, технически характеристики и условия във връзка с предоставянето на услугите по договора, доколкото това е необходимо за поддържане предоставянето на услугите и подобряване на тяхното качество;
11. да променя едностранно и при спазване на изискванията на тези Общи условия параметрите и/или цените на предоставяните услуги и пакети от услуги, описани в Ценовата листа, доколкото това е наложено от търговската политика на ОПЕРАТОРА, изменения в приложимото законодателство, акт на държавен орган и/или на изпълнение на задължение по, изменение и/или прекратяване на сключен с трето лице договор, касаещ предоставянето на някоя или всички от услугите.
12. с цел намаляване на рисковете от заразяване с вируси, неоторизиран достъп до компютрите на ПОТРЕБИТЕЛЯ или нарушаване нормалната работа на останалите потребители на Мрежата, да въвежда по своя преценка технически ограничения, както следва:
  - Филтриране на всички входящи заявки за услуги, работещи на портове от 1 до 1024;
  - Ограничаване на едновременния брой връзки (сесии) от ПОТРЕБИТЕЛ.
13. да прилага всяко от ограниченията по т. 12 по-горе без изрично да уведомява за това Потребителя. Прилагането на ограниченията зависи от текущо влияещите на нормалната работа на мрежовата инфраструктура фактори, като наличие на нови вируси, аномални генератори на трафик и др.

## **РАЗДЕЛ V**

### **Задължения на ОПЕРАТОРА**

**Чл. 12.** ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

1. да предоставя електронни съобщителни услуги в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:
  - Безопасността на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
  - Качеството на услугите.
2. Във връзка с изпълнение на задължението по т. 1, ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:
  - Да използва само електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
  - Да използва електронните съобщителни устройства само по предназначението и начина, определени от производителя;
  - Да използва технически изправни електронни съобщителни устройства.
3. да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност;
4. да не създава предимства на отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга;
5. в случай на прекъсване или влошено качество на услугите поради ремонт или разширяване на мрежата, да уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за времето и времетраенето на прекъсването, като информацията се публикува основно на уебсайта на ОПЕРАТОРА ([www.cisbg.com](http://www.cisbg.com)) и по възможност се предоставя със съобщения, изпратени на електронната поща или мобилния номер, посочени от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Предупреждението за профилактика се публикува 24 часа преди



събитието, като това не се отнася за случаите, когато се извършва профилактика на мрежа, която не е собствена на ОПЕРАТОРА, но се ползва от ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия, при условие, че ОПЕРАТОРА не е бил своевременно уведомен за това;

6. при необходимост от осигуряване на достъп до помещенията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за отстраняване на повреди, подмяна на инсталацията и др., да ги уведомява чрез съобщение на електронната поща на ПОТРЕБИТЕЛЯ, или по телефона най-малко 24 часа преди искания достъп. Предварително уведомяване не е необходимо, ако съдействието на ОПЕРАТОРА е поискано от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

7. да съхранява в срок от 12 месеца информация за всички разплащания и данните необходими за тях, и при писмено поискване от ПОТРЕБИТЕЛЯ да му предоставя справки за извършените от него плащания;

8. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и тяхната дейност, без съгласието им, с изключение на случаите, предвидени в действащото българско законодателство;

9. да спазва срока за първоначално включване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по чл. 10 от тези Общи условия;

10. да отстранява повредите, предизвикващи влошаване качеството на услугите, в срок до 72 часа от получаване на уведомлението от ПОТРЕБИТЕЛЯ или съгласно т. 12. Това не се отнася за случаите, при които повредата, респективно влошаването на качеството, се дължи на причини, свързани с електронната съобщителна мрежа на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/или услуги, която мрежа и/или услуги се ползват от ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите, предмет на настоящите Общи условия;

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

12. да оповести, чрез публикация на уебсайта си на адрес ([www.cisbg.com](http://www.cisbg.com)), както и във всичките си офиси, телефон ( номер), адрес на електронна поща, на които да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди и време за тяхното отстраняване;

13. да уведомява чрез публикация на уебсайта си на адрес ([www.cisbg.com](http://www.cisbg.com)), 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;

14. да предоставя на оповестен телефон информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;

15. да отговаря писмено на жалби, молби и предложения на ПОТРЕБИТЕЛЯ в 30-дневен срок от получаването им;

16. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни;

17. да гарантира конфиденциалността на съобщенията и защитата на данните на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно глава XI от настоящите Общи условия и съобразно действащото законодателство в областта на личните данни.

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

## **РАЗДЕЛ VI**

### **Отговорност на ОПЕРАТОРА**

**Чл. 13.** При забава за първоначалното включване и активирането на услугите в срока по чл. 10 от тези Общи условия ОПЕРАТОРЪТ дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на 5 % от еднократната сума за активиране на услугите, но не

повече от целия размер на последната. Неустойката се приспада от първата последваща такса дължима от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

**Чл. 14.** (1) За неотстранени по вина на ОПЕРАТОРА повреди в Мрежата на ОПЕРАТОРА и съоръженията към нея, в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва една или повече от услугите повече от 5 (пет) дни през един календарен месец, ОПЕРАТОРА дължи обезщетение на ПОТРЕБИТЕЛЯ в размер на дневната такса за ползване на услугите за всички дни, през които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е ползвал съответната услуга, умножена по коефициент 1,2. Размерът на дневната такса за съответната услуга по предходното изречение се изчислява като месечната абонаментна такса се раздели на 30. Не е необходимо дните, в които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е ползвал услугите, да бъдат последователни.

(2) Отговорността на ОПЕРАТОРЪТ по ал. 1 се реализира само на основание молба от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, подадена в който и да е от офисите на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ няма задължение да следи за всеки отделен случай и да прилага разпоредбата на ал. 1, без да има искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

**Чл. 15.** Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по чл. 13 и чл. 14 от тези Общи условия се приспадат от плащането на абонаментната такса за следващия месец, а при прекратяване на договора се изплащат на ПОТРЕБИТЕЛЯ в брой, доколкото последният е спазил изискванията относно прекратяването, установени в настоящите Общи условия.

**Чл. 16.** (1) Отговорността на ОПЕРАТОРЪТ е ограничена до посочените по-горе случаи.

(2) При всички случаи ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност във връзка с непредоставянето или некачественото предоставяне на услугите, дължащо се на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката или оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(3) При всички случаи ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за непредоставянето на услугите или предоставянето им с влошено качество вследствие от наличие на някоя от следните примерно посочени хипотези:

1. Извършвани тестове от страна на ОПЕРАТОРА с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяната услуга. При планирани тестове ОПЕРАТОРЪТ уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за датата и планираната продължителност на теста в разумен срок преди неговото провеждане;
2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълнява паричните или други свои задължения по договора с ОПЕРАТОРА;
3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва технически съоръжения и/или крайни електронни съобщителни устройства, различни от тези, които страните са определили като най-подходящи с оглед резултатите от направените измервания на трасето при подписване на Приемо-предавателен протокол по чл. 7, ал. 2;
4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се съобразява с техническите указания на ОПЕРАТОРА за ползване на услугата;
5. При настъпване на повреда или при неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудване или съоръжения, осигурени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;
6. Непредоставянето или лошото предоставяне на услугата е следствие от действия и/или бездействия на трети лица и според обстоятелствата разумно може да се приеме, че действията и/или бездействията на тези трети лица са извън контрола на ОПЕРАТОРА;
7. Налице е неработоспособност на глобалната Интернет мрежа или на мрежи извън контрола на ОПЕРАТОРА; повреди в преносната среда, включително техническа неизправност или други проблеми в електронната съобщителна мрежа на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/или услуги, които мрежи и/или услуги се ползват от ОПЕРАТОРА за предоставяне на

услугите, предмет на тези Общи условия; неблагоприятни атмосферни условия и други;

8. Налице е неработоспособност на мрежата, преносната среда или оборудване между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако не е по вина на ОПЕРАТОРА;

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

(4) ОПЕРАТОРЪТ не гарантира пренос на IP пакетите от и до информационни ресурси и връзки, доколкото съществуват локални проблеми с тези ресурси и връзки или съществуват особени права за достъп до такива ресурси.

(5) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за непредоставянето или лошото предоставяне на услугата за достъп до Интернет, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ генерира свръхпотребление – постоянно натоварване на преносната среда между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ над 50% (петдесет процента) от възможното натоварване.

(6) ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си при настъпване на форсмажорни обстоятелства. Същите се доказват пред ответната страна с удостоверение, издадено от съответния компетентен държавен орган, или със сертификат за форс мажор, издаден от БТПП. В тези случаи абонаментната такса за предоставяне на услугите за времето, през което трае форсмажорното събитие, се приспада от абонаментната такса за предоставяне на услугите за следващия месец. В случай че форсмажорното събитие продължи повече от 30 (тридесет) последователни дни и няма признаци за скорошното му преустановяване, всяка от Страните може да прекрати за в бъдеще договора за услуги, като писмено уведоми другата Страна, в който случай ОПЕРАТОРЪТ не дължи връщане на предплатени суми.

## **РАЗДЕЛ VII**

### **Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 17.** ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

1. да получават една или няколко от услугите, предмет на настоящите Общи условия, съгласно Ценовата листа на ОПЕРАТОРА и договора, подписан между страните и приложенията към него;

2. да уведомяват ОПЕРАТОРА за всички проблеми, свързани с ползването на услугите;

3. да искат информация и справки по телефона съгласно чл. 12, т. 14 от тези Общи условия относно ползването на услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

4. да подават жалби, молби и предложения до ОПЕРАТОРА, свързани с ползването на услугата и да получават отговори по тях в срока по чл. 12, т. 15 от тези Общи условия;

5. да искат съдействие от ОПЕРАТОРА и да го информират за всякакви технически проблеми, възникнали във връзка с ползване на предоставяните услуги;

6. да получат обезщетение при виновно неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на задълженията му по настоящия договор. Отговорността на ОПЕРАТОРА се реализира при условията и по реда на раздел VI от настоящите Общи условия.

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 18.** (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

1. при писмено поискване от ОПЕРАТОРА да осигуряват достъп на негови служители до помещенията си, както и да оказват всякакво друго съдействие, необходимо за изпълнението на задълженията на ОПЕРАТОРА във връзка с предоставянето на услугите;

2. да ползват услугите в съответствие със законодателството на Република България, приложимото право, нормите на морала и Интернет етиката, като не

извършват и не допускат лица или организации, на които са осигурили достъп до мрежите си, да извършват неправомерни действия;

3. да предоставят на ОПЕРАТОРА или на съответните държавни органи информацията по предходната точка, когато се налага идентифициране на лица, извършили неправомерни действия;

4. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и изпълнение на изискванията по т. 2 и т. 3. Контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

5. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на крайните електронни съобщителни устройства;

6. да използват само крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;

7. да не извършват каквито и да е промени в крайните електронни съобщителни устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА;

8. да не променят своя **IP адрес** и/или **MAC адрес**;

9. да осъществяват връзка със сървъра на ОПЕРАТОРА с предоставените им права за достъп само от едно място в даден момент;

10. да не продават, предоставят под наем или по друг начин да предоставят за вземздно или безвземздно ползване услугите на **трети лица**.

11. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА възнаграждения по начина и в сроковете за плащане, посочени в раздел X от тези Общи условия;

12. да заплащат месечните абонаментни такси по чл. 21, ал. 1, т. 2 от тези Общи условия в случаи на прекъсване на услугите или получаването им с влошено качество, вследствие на тяхно виновно поведение;

13. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА за неизправно получаване или прекъсване на услугите;

14. да уведомяват писмено по електронна поща в срок до 48 часа ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни по **чл. 41, ал.(3)** от тези Общи условия. При всяка промяна на тези данни следва да се подпише анекс към договора между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ОПЕРАТОРА;

15. да пазят доброто име и търговския имидж на ОПЕРАТОРА, както по време на действието на Договора, така и след прекратяването му;

16. да приемат услугата, като подпишат Приемо-предавателен протокол след успешно завършване на съвместно проведени тестове;

17. при наличието на компютърни вируси, пречещи на нормалното функциониране на мрежата на ОПЕРАТОРА или предоставянето на услугите, да отстранят в най-кратък срок съответния вирус. В противен случай ОПЕРАТОРА си запазва правото да прекрати достъпа им до услугата до отстраняването на проблема.

18. да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица поверителна информация, свързана с условията на договора, включително и след прекратяване на действието му.

(2) Неправомерни действия по смисъла на настоящите Общи условия са действия или бездействия, нарушаващи Интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към Интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (**spam, junk mail**), препълване на каналите (**flood**), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (**hack**), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (**crack**), изпращане на „троянски коне” (**trojan horses**) или предизвикване инсталация на вируси (**virus**), системи за отдалечен контрол и за следене на чужда информация (**sniff**), смущаване нормалната работа и достъп на останалите потребители до мрежата на ОПЕРАТОРА, на Интернет и



асоциираните мрежи, извършване на каквито и да е било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или административно нарушение по българското законодателство или по законодателството на друга страна. За неправомерно действие се счита и всяко друго използване на предоставяна от ОПЕРАТОРА услуги в противоречие с изискванията на настоящите Общи условия, приложимото законодателство и/или права на трети лица.

## **РАЗДЕЛ IX**

### **Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 19.** (1) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия.

(2) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми.

**Чл. 20.** (1) ОПЕРАТОРЪТ има право да предприеме временни санкции в случай, че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изпаднат в забава при изпълнение на парично задължение, съгласно чл. 11, т. 5 по-горе, използват услугите в нарушение разпоредбите на действащото българско законодателство, приложимото право, нормите на морала или Интернет етиката или нарушават друго свое съществено задължение по договора и настоящите Общи условия.

(2) Временните санкции по смисъла на предходната точка включват спиране или ограничаване на техническите параметри на предоставяните услуги от страна на ОПЕРАТОРА. За прилагане на тези мерки ОПЕРАТОРЪТ може, но не е длъжен да отправи 24-часово предизвестие с искане за преустановяване на нарушението. Прилагането на посочените санкции не освобождава ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от задълженията им за плащане на дължимите възнаграждения.

## **РАЗДЕЛ X**

### **Цени и условия на заплащане на услугите**

**Чл. 21.** (1) ОПЕРАТОРА събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ такса (възнаграждение) за предоставяните от него услуги, както следва:

1. еднократна такса за активиране на услугите, за които е сключен договорът. Цената за активиране се заплаща при сключване на индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му;

2. месечна абонаментна такса за ползването на услугите (месечна такса), дължима авансово преди започване на предплатения месец, в който се ползва услугата. С цел избягване на съмнения месечната абонаментна такса за първия месец се заплаща преди датата на активиране на услугата. Ако при прекратяване на действието на договора има останало неплатено дължимо възнаграждение от ПОТРЕБИТЕЛЯ, последното се заплаща в срок от 3 дни, считано от датата на прекратяване на договора. Ако при прекратяване на действието на договора има останало неплатено дължимо възнаграждение от ПОТРЕБИТЕЛЯ, последното се заплаща в срок от 3 дни, считано от датата на прекратяване на договора.

3. възнаграждения за оказани консултации и техническо съдействие във връзка с ползването на предоставяната услуга, включително и за монтаж, поддръжка и ремонт на предоставеното електронно съобщително устройство (доколкото е приложимо), такси за предоставени разпечатки във връзка с ползването на услугата, и други изрично уговорени в договора възнаграждения. Конкретният размер и срокът за плащане на посочените в предходното изречение възнаграждения се съдържат в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА на уебсайт [www.cisbg.com](http://www.cisbg.com).

(2) Месечната такса по т. 2 на предходната алинея може да варира в зависимост от вида на услугата, качествените параметри, предоставяния информационен капацитет и

други фактори съгласно уговореното в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА и индивидуалния договор.

**Чл. 22.** Всички възнаграждения и такси за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценова листа на ОПЕРАТОРА и индивидуалния договор.

**Чл. 23.** (1) Цените за предоставените услуги се заплащат:

1. в брой, в офис на ОПЕРАТОРА,
2. по банков път по уговорена в договора банкова сметка;
3. чрез система за електронни разплащания.

(2) При плащане на възнагражденията и таксите по банков път или чрез система за електронни разплащания плащането се счита за извършено от датата на заверяване на сметката на ОПЕРАТОРА с дължимите суми.

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

**Чл. 24.** ОПЕРАТОРЪТ издава и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ документи за извършените от последния плащания в съответствие с приложимото българско законодателство.

**Чл. 25.** ОПЕРАТОРЪТ определя и променя цените за предоставяните услуги в съответствие с Глава тринадесета от Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му.

**Чл. 26.** ОПЕРАТОРЪТ публикува на своя уебсайт ([www.cisbg.com](http://www.cisbg.com)), Ценова листа за предоставяните от него услуги за „Достъп до Интернет” в която се посочват цените и вида на услугата със съответните параметри. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ценова листа във всичките си офиси. При промяна на цените и/или параметрите на дадена услуга, новата Ценова листа се публикува в срок от 7 дни преди влизането на измененията в сила, а в случаите на увеличение на цените - 30 дни преди тази дата.

#### **РАЗДЕЛ X.a (НОВ)**

**В съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 от 25.11.2015 г., приложим от 30.04.2016 г. за определяне на мерки относно отворен интернет:**

**Чл. 27.** Скорости за достъп до Интернет

Обявената в ценова листа и договорена с Потребителя скорост е максимална, технически постижима от инсталираното оборудване в мрежата на Оператора.

**Операторът определя** скорости на сваляне/качване (download/upload) от/в интернет през фиксирана мрежа:

Минимална скорост – 10 % от рекламираната;

Обичайно налична скорост – 75 % от рекламираната;

Максимална скорост – 100 % от рекламираната.

Операторът не ограничава броя на клиентските крайни устройства, свързани към неговата точка за достъп, но клиентът следва да има в предвид възможно намаляване на скоростта при едновременен трансфер на данни през повече от едно крайно устройство. Скоростта на изтегляне на данни зависи от източника и може да бъде различна (включително и провал на изтеглянето), без това да е било резултат на въздействие от страна на Оператора.

За услуга „достъп до интернет“, предоставяна чрез фиксираната мрежа се извършват измервания на място от съответните инженери, които използват преносим компютър. Генерира се връзка с потребителски интерфейс на последно устройство за достъп в мрежата. Предаването на данни се тества през съответния тип мрежа, на различни тарифни планове, като последователно се извършват ping, FTP DL/UL и HTTP тестове, като:

- ping валидира IP адресите и на негова база се получават два основни показателя - средни стойности на закъснение в мили секунди и

- стандартно отклонение на закъснението;
- въз основа на FTP DL/UL и HTTP получаваме информация за максимална/минимална скорост на пренос на данните в mbit/s, средната стойност и стандартно отклонение от скоростта на предаване на данните според съответния тарифен план.

**Чл. 28. Влияние на управлението на трафика върху качеството на услугите и защитата на личните данни и личната неприкосновеност**

Мрежовото оборудване (комутатори, маршрутизатори) в мрежата на Оператора, позволява ежедневно наблюдение за натоварването на всички интерфейси, така и основните параметри, отразяващи качеството на преноса, залегнали в международните стандарти.

- (1) Според състоянието на отделните компоненти на мрежата е възможно временно да се забави или блокира трафикът на отделен потребител или група потребители. Това се разглежда като аварийно състояние, което се отстранява от Оператора в срок, регламентиран в Общите условия.
- (2) Операторът изпълнява законодателните актове на Европейския Съюз и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания Операторът спира достъпа до съдържание, при условия, че публикуваната информация подлежи на санкции, съгласно действащото законодателство.
- (3) Операторът не предлага специализирани услуги които да повлияят на достъпа до интернет на Потребителя.
- (4) Операторът идентифицира Потребителя по: username (PPPoE), IP адрес, имена и адрес на доставяне на услугата, вписани при сключване на договора. Действията на Оператора по управление и поддържане на мрежата не засягат личния живот на клиента.

**Чл. 29. Практически последствия за Потребителите в случай на ограниченията в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до съдържание, приложения и услуги**

Операторът не дава предимства по отношение на скорост или други качествени параметри на достъп до различно съдържание. Дори и в аварийен режим, като следствие на настъпили повреди или временно ограничение на капацитета на мрежата, предприетите мерки за запазване на максимално голям брой работещи услуги за нашите Потребители, по никакъв начин не се приоритизират отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги. В същото време всеки Потребител на услугите за достъп до интернет, предоставяни от Оператора, е длъжен да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи непозволена информация, компютърни вируси, програми за отдалечен достъп, нежелана поща (**spam**), преглъщане на каналите (**flood**) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи. В тези случаи Операторът има право да прекрати договора за достъп до интернет. Последствията за крайните потребители в такива случаи на ограничаване на трафика могат да бъдат някои от следните:

- (1) Пълно блокиране достъпа до определено съдържание, приложения и услуги.
- (2) Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, като в някои случаи е възможно да се приложи пълно блокиране на достъпа в направлението/ направленията (в случай на **DDoS**), обект на Кибер атаката. Мерките

се прилагат до момента, в който бъде неутрализирана Кибер атаката.

(3) Временно ограничение в скоростта, обема и други параметри на качеството, включително относно достъпа до определено съдържание, приложения и услуги, които се намират в направлението, обект на временно претоварване, свързано с непредвидими и неизбежни случаи предизвикани от технически неизправности.

#### **Чл. 30. Защити за Потребителите в случай на отклонения от качеството на услугите**

(1) Операторът е длъжен да осигурява качествена Услуга, в зоните на предоставяне, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила, виновно поведение на Потребителя на услуги и в случаите, предвидени в Общите условия за взаимоотношения между Операторът и Потребителите на широколентов достъп до интернет чрез обществена електронно съобщителна мрежа за пренос на данни.

(2) Операторът осигурява в най-краткия възможен срок отстраняване на повредите в Мрежата. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от Оператора в най-кратък срок, след осигуряване на достъп от Потребителя до адреса на ползване на Услугата.

(3) В случай на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на ремонти или поради развитие на Мрежата, Операторът е длъжен да информира предварително Потребителите в засегнатия район, включително и за срока на прекъсване на Услугата. Информирането на Потребителите се извършва чрез интернет страницата на Оператора [www.cisbg.com](http://www.cisbg.com).

(4) При системно несъответствие на качеството на услугата „достъп до интернет” с договорените параметри на качеството, Потребителят има право да прекрати действието на договора.

### **РАЗДЕЛ XI**

#### **Обработване и защита на личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 31.** Личните данни, които Потребителят предоставя, както и личните данни, които ОПЕРАТОРЪТ изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на ОПЕРАТОРА в съответствие с **Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г.** относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на ОПЕРАТОРА, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, се съдържа в "Политика за защита на личните данни на ОПЕРАТОРА", публикувана на интернет страницата на дружеството на адрес: [www.cisbg.com](http://www.cisbg.com).

### **РАЗДЕЛ XII**

#### **Условия за прекратяване и продължаване на договора за услуги**

**Чл. 32.** Индивидуалният договор между ОПЕРАТОРА и всеки един от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита за сключен и влиза в сила в седем дневен срок от датата на подписването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯ изрично не е заявил писмено желание да влезе в сила незабавно и има срок указан в индивидуалния договор.

**Чл. 33.** При всички случаи, ОПЕРАТОРА има право едностранно да прекрати действието на Договора без предизвестие или да дерогира някои от неговите клаузи, в



случай че: **а)** с акт на съответните държавни органи се забрани предоставянето на всички услуги, някоя услуга или на част от нея; **б)** бъдат променени с нормативен или общ административен акт императивно клаузи, условия или цени, предмет на договора между страните и настоящите Общи условия; **в)** при преустановяване на предоставяне на някоя или всички от услугите от ОПЕРАТОРА; **г)** при настъпване на форсмажорни обстоятелства;  
д) при смяна собствеността на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

### **РАЗДЕЛ XIII**

#### **Решаване на спорове**

**Чл. 34.** (1) Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават в дух на добра воля чрез непосредствени преговори между тях.  
(2) При непостигане на съгласие ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС).  
(3) Всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред Арбитражния съд на БТПП гр. София.

### **РАЗДЕЛ XIV**

#### **Изменения и допълнения на Общите условия**

**Чл. 35.** ОПЕРАТОРА може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ или по своя инициатива - при въвеждане на нови услуги или по други причини.

**Чл. 36.** ОПЕРАТОРА публикува новите (изменените) Общите условия в Интернет на адрес **www.cisbg.com** в едномесечен срок преди влизането им в сила.

**Чл. 37.** ОПЕРАТОРА прави Общите условия публични за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, като ги поставя на подходящи общодостъпни места във всичките си офиси на територията, на която предоставя услугите и ги предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при сключване на договора.

**Чл. 38.** (1) Тези Общи условия, както и бъдещи изменения в Общите условия, се прилагат и за заварените ПОТРЕБИТЕЛИ към датата на влизането им в действие.

(2) ОПЕРАТОРА се задължава да съобщи на заварените ПОТРЕБИТЕЛИ за тези Общи условия, като им даде 30-дневен срок за отхвърлянето им. Ако в посочения срок заварен ПОТРЕБИТЕЛ не е заявил писмено, че отхвърля Общите условия, същите се считат за приети.

(3) Разпоредбата на ал. 2 не се прилага, когато измененията в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, и/или когато в индивидуалния договор са включени отстъпки от ОПЕРАТОРА по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

### **РАЗДЕЛ XV**

#### **Други условия**

**Чл. 39.** По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

**Чл. 40.** Страните нямат право да разпространяват или да допускат разпространяване на информация, или да правят публично достойние факти или обстоятелства, технологични знания и know-how, касаещи предоставяните услуги, условия или плащания по договора, без предварително изрично писмено разрешение от другата страна, относно фактите, които могат да се направят достойние на трети лица.

**Чл. 41.** (1) Освен ако не е предвидено друго, писмените изявления, съобщения и уведомявания между страните се считат за валидно извършени, ако са направени под формата на писмо с обратна разписка, факсимилно съобщение, електронна поща, и в други подобни, доколкото изявлението е записано технически по начин, който дава възможност да бъде възпроизведено. С приемане на настоящите Общи условия и сключване на договор помежду си, страните изразяват съгласието си да считат

отправените електронни изявления помежду им за получени с постъпването им в информационната система на адресата, без за това да е необходимо изрично потвърждаване.

(2) Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването на изявленията от страните.

(3) В случай че някоя от страните промени посочения в договора адрес или идентификационни данни, то тя е длъжна да уведоми писмено другата страна най-късно до 48 часа след промяната. В противен случай изпратените на стария адрес съобщения се считат за надлежно връчени.

**Чл. 42.** Нищожността на някоя клауза от настоящите общи условия няма да влече нищожност на друга негова клауза или на договора като цяло. Недействителните клаузи ще бъдат заместени от повелителните разпоредби на закона и обичаите в практиката.

Настоящите Общи условия са приети от „КАБЕЛНИ ИНТЕРНЕТ СИСТЕМИ“ ООД на 08.11.2019 г., в сила от 08.12.2019 г. и заменят Общите условия за взаимоотношенията с крайните потребители на „КАБЕЛНИ ИНТЕРНЕТ СИСТЕМИ“ ООД от 16.06.2018 г., съгласувани с Комисията за регулиране на съобщенията.

Управител: .....  
/инж. Алексей Иванов/