

ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНИЯТ ОПЕРАТОР „ТАНДЖИН“ ЕООД И АБОНАТИТЕ НА КАБЕЛНАТА МРЕЖА ЗА РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА РАДИО-ТЕЛЕВИЗИОННИ СИГНАЛИ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДАЛЕКОСЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ ЧРЕЗ НЕЯ.

1. ОБЩИ УСЛОВИЯ

1.1. Тези общи условия регламентират взаимоотношенията между „Танджин“ ЕООД, в качеството му на далекосъобщителен ОПЕРАТОР, потребителите на сигнал от кабелна мрежа за разпространение на радио-телевизионни сигнали и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея, наричани за краткост АБОНАТИ.

1.2. Тези Общи условия са разработени съгласно изискванията и в съответствие с разпоредбите на Закона за далекосъобщенията.

2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОПЕРАТОРА

2.1. ОПЕРАТОРЪТ е регистриран като далекосъобщителен оператор за предоставяне чрез мрежа на далекосъобщителна услуга разпространение на телевизионни програми и допълнителна информация на територията на област Пловдив.

2.2. ОПЕРАТОРЪТ използва МРЕЖАТА за осъществяване на: - далекосъобщителни дейности на свободен режим; - далекосъобщителни дейности, подлежащи на общо лицензиране.

2.3. ОПЕРАТОРЪТ препредава програми на радио- и телевизионни оператори, лицензирани или регистрирани по Закона за радио и телевизия (ЗРТ), както и на оператор, който не са подюрисдикцията на Република България, при условие, че програмите им са съобразени с изискванията на ЗРТ.

2.4. АБОНАТЪТ възлага, а ОПЕРАТОРЪТ приема срещу цена за присъединяване да извърши доставка на материали и елементи и да изгради, за своя сметка, абонатно отклонение до посочено място е имота на абоната и да активира заявените от абоната услуги, срещу заплащане на месечен абонамент. Собствеността върху абонатното отклонение, разпределителни, преобразуващи и декодиращи устройства остава на ОПЕРАТОРА.

2.5. ОПЕРАТОРЪТ осигурява изграждането, поддържането и използването на МРЕЖАТА и качеството на услугите, в съответствие с действащото законодателство и приложимите стандарти.

3. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРА

3.1. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да спазва минимален тримесечен срок, в който се запазва разпределението на програмите по честотните канали в МРЕЖАТА. Отделни радио-телевизионни програми могат да бъдат сменяни, в зависимост от техническите възможности и договорените срокове в договорите за права за препредаване.

3.2. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да спазва срок за присъединяване на АБОНАТА в МРЕЖАТА, както следва: - при наличие на техническа възможност – до 10 (десет) работни дни от заявяването; - при отсъствие на техническа възможност – условията за присъединяване се договарят според конкретната ситуация.

3.3. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да осигурява качествена и надеждна работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощие, седем дни в седмицата, освен при възникване на извънредни обстоятелства, в резултат на които МРЕЖАТА е претърпяла повреди.

3.4. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да започне работа по отстраняване на повредите незабавно след отпадане на причините, предизвикали повредите и да приведе МРЕЖАТА в състояниена нормална работа в следните срокове: - за магистрална линия – до един работен ден; - за субмагистрални и абонатни линии – до три работни дни. Повреди по вина на АБОНАТИТЕ се отстраняват за тяхна сметка.

3.5. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да извършва редовни профилактични прегледи на МРЕЖАТА, не по-рядко от веднъж на шест месеца. Когато профилактичният преглед налага достъп до имота на АБОНАТА, ОПЕРАТОРЪТ извършва предварително аудио-визуално уведомяване по служебен канал, като допълнителна информация, или по друг подходящ начин (писмено или устно), не по-късно от 48 часа преди планирания преглед.

3.6. ОПЕРАТОРЪТ може да поиска извънреден достъп до всички части на МРЕЖАТА, с цел отстраняване на повреди, във времето от 06:00 до 22:00 часа.

3.7. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да спазва договорения с АБОНАТА срок за технически преглед и/или отстраняване на дефекти в абонатното отклонение в имота на абоната, съобщени по инициатива на АБОНАТА.

3.8. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да осигури телефонен пост или друг начин за приемане на съобщения и жалби от АБОНАТИТЕ за дефекти и неизправности в МРЕЖАТА.

3.9. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да води отделна книга на постъпилите, от страна на АБОНАТИТЕ, обаждания и писмени молби, предложения, жалби и други. В нея се съхраняват отговорите и данни за взетите решения.

3.10. ОПЕРАТОРЪТ има право да преустанови предоставянето на услугите в предвидените в тези Общи условия случаи при груби нарушения от страна на АБОНАТА, както и при неизпълнение на поетите от АБОНАТА задължения.

3.11. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да вземе всички необходими мерки за гарантиране тайната на далекосъобщенията, осъществявани чрез МРЕЖАТА и свързани с предоставяните услуги.

3.12. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да информира АБОНАТИТЕ, че в съответствие с изискванията на закона, предоставя МРЕЖАТА за използване от държавни органи за нуждите на националната сигурност, както и при стихийни бедствия и крупни производствени аварии.

3.13. ОПЕРАТОР има право да получи дължимите плащания за месечните абонаменти и извършените услуги.

4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ПРАВА и ОТГОВОРНОСТИ на АБОНАТА

4.1. Да заплаща в срок дължимите суми.

4.2. Да полага грижата на добър стопанин за абонатното отклонение и контакта, намиращи се в имота му и да не разрешава на трети лица да боравят с елементите на мрежата.

4.3. Да не извършва сам каквито и да е промени в МРЕЖАТА, включително в абонатното отклонение и контакта, както и да не използва нестандартни и/или повредени и/или произведени вне-фабрични условия крайни устройства.

4.4. Да не предоставя достъп на трети лица и да не разрешава промени в абонатното отклонение, включително да не разрешава трети лица да се присъединяват към МРЕЖАТА, без знанието на ОПЕРАТОРА. Ако констатира такъв случай или в него се породило основателно съмнение за подобни действия, то той е длъжен да уведоми незабавно ОПЕРАТОРА.

4.5. При констатиране на извършени от АБОНАТА изменения в МРЕЖАТА или в абонатното отклонение на територията на имота или извън него, да заплати неустойка в размер на трикратния размер на месечния абонамент. При отказ да се заплати неустойка ОПЕРАТОРЪТ е в правото си да прекрати едностранно подаването на сигнал.

4.6. Да уведомява ОПЕРАТОРА за констатирани аварии и повреди и да предоставя друга известна нему информация, имаща отношение към работата на мрежата.

4.7. Да уведоми ОПЕРАТОРА тридесет дни предварително, в случай, че: - желае временно да бъде преустановено подаването на сигнал; - желае да прекрати абонамента си и да бъде окончателно отсъединен от МРЕЖАТА.

4.8. Да предостави на ОПЕРАТОРА достъп до имота си за изграждане, поддръжка и отстраняване на аварии, профилактични или други действия по МРЕЖАТА в предварително съгласувано време.

4.9. Да информира в 14 дневен срок ОПЕРАТОРА за продажба на имота си, отдаването му под наем или преместване на абонамента в друг имот.

4.10. АБОНАТЪТ дава съгласието си да се ползват общи части на сградата, в която е разположен имота, включително и инфраструктурни съоръжения, с цел полагане на кабели, елементи абонатни отклонения. АБОНАТЪТ урежда спорни въпроси със собствениците на идеални части от сградата сам и за своя сметка.

4.11. АБОНАТЪТ има право да бъде присъединен към МРЕЖАТА при условията и сроковете по тези общи условия.

4.12. За месеца на присъединяване/отсъединяване АБОНАТЪТ има право да заплати месечния абонамент пропорционално на времето за ползване на услугата.

4.13. АБОНАТЪТ има право да заплати сума, пропорционално на абонамента в случай, че по вина на ОПЕРАТОРА не получава повече от 10 денонощия услуги.

5. НАЧИН и СРОКОВЕ за ПЛАЩАНЕ на УСЛУГИТЕ

5.1. ОПЕРАТОРЪТ определя с тарифа цените на далекосъобщителните услуги.

5.2. В процеса на изграждане на МРЕЖАТА, ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото, при възникване на определени обстоятелства и/или важни икономически и технологични причини, при рекламни кампании и по своя преценка, да предоставя едностранно, по изключение и временно отстъпки от цените за присъединяване и предлаганите далекосъобщителни услуги на определени групи абонати в обособени райони. Предоставените временно отстъпки не изменят определените с тарифа цени.

5.3. При подаване на заявление АБОНАТЪТ заплаща цената за присъединяване към МРЕЖАТА, както и цената за допълнителен брой абонатни отклонения и контакти.

5.4. Далекосъобщителните услуги, които не се остойностяват според обема на потреблението се заплащат от АБОНАТА ежемесечно до последния работен ден на месеца, предхождащ месеца за който се отнасят, чрез плащането на месечен абонамент.

5.5. При условие, че са изградени повече от един абонатни контакти на територията на имота на АБОНАТА, абонаментът за всеки абонатен контакт след първия се определя в % от основния абонамент.

5.6. АБОНАТЪТ заплаща еднократно при заявяване определена цена, но не повече от 50% от абонамента, за временно спиране на подаването на сигнал и за възстановяването на сигнала след изтичане на заявения срок.

5.7. Ако взаимоотношенията между страните са били прекратени, независимо от причините за прекратяването и АБОНАТЪТ пожелае отново присъединяване към МРЕЖАТА, то това става при условията на действащата към момента тарифа.

5.8. АБОНАТЪТ заплаща пълната актуална цена за присъединяване към МРЕЖАТА при ново заявление за възстановяване на подаването на сигнал след едностранно прекратяване на взаимоотношенията от страна на ОПЕРАТОРА поради неплащане на дължими суми. АБОНАТЪТ не се освобождава от задължението да плати неиздължените суми и неустойки за минал период.

6. РЕД за ИЗМЕНЕНИЕ на ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

6.1. ОПЕРАТОРЪТ може да изменя тези Общи условия по реда на тяхното приемане.

7. РЕШАВАНЕ на СПОРОВЕ и ПРЕКРАТЯВАНЕ на ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

7.1. ОПЕРАТОРЪТ може да прекрати едностранно, без предизвестие подаването на сигнал, ако АБОНАТЪТ: - не заплати в срок абонамента за един месец; - не преустанови констатираните нарушения, за които е бил надлежно уведомен и поканен да прекрати нарушението.

7.2. В случай на промяна, изменение и допълнение на тези Общи условия, извършени по установения ред и неприемане, от страна на АБОНАТА, на новите, изменените и допълнените Общи условия, АБОНАТЪТ може едностранно да прекрати взаимоотношенията. Прекратяването се извършва по общия ред. Прекратяването не освобождава АБОНАТА от задължението за плащане на дължимите към ОПЕРАТОРА суми.

7.3. Възникнали спорове между страните се решават чрез преговори, а ако това е невъзможно, всяка от тях има право да се обърне за разрешаване на спора от компетентния съд.

7.4. Взаимоотношенията между ОПЕРАТОРА и АБОНАТА се прекратяват с прекратяване на подаване на сигнал и отсъединяване от МРЕЖАТА при следните случаи: - по взаимно съгласиена страните; - с едностранно прекратяване на подаването на сигнал в предвидените в тези Общи условия случаи; - с едномесечно писмено предизвестие, от страна на АБОНАТА, преди изтичане срока на договора.

8. Други условия

8.1. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на неправомерни действия по МРЕЖАТА на трети лица. Подобни действия или нарушения се отстраняват от ОПЕРАТОРЪТ със съдействието на АБОНАТИТЕ.

8.2. ОПЕРАТОРЪТ не дължи неустойки и обезщетения за спиране предоставянето на услугите, дължащи се на причини, за които ОПЕРАТОРЪТ не отговаря.

9. ПРИЛОЖИМ ЗАКОН

9.1. При възникване на обстоятелства, които не са регламентирани в тези Общи условия и при тълкуването и прилагането им се прилага Българското законодателство. Тези Общи условия са приети със заповед на ОПЕРАТОРА на 02.10.2017 г.

10. Да въвежда по своя преценка временно/докато трае необходимостта (за времето на атаката и разумен кратък интервал след нея с цел предпазване от повторна атака) да блокират/ограничават портове и протоколи, в случаи на:

10.1.1. кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик към определен краен потребител на определени портове и протоколи от трети страни, свързани към мрежата (други клиенти) или извън мрежата на доставчика;

10.1.2. кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик от определен краен потребител (с или без негово знание) или негови устройства към мрежата на доставчика и/или трети страни, както свързани към мрежата (други крайни потребители), така и извън мрежата на доставчика;

10.1.3. кибер/хакерска атака или злоумишлен трафик генериран към определен краен потребител, мрежата на доставчика и/или трети страни, поради некоректно поведение/бъг и/или съзнателно и зловредно компрометиране и използване на уязвимости в устройства предоставени от доставчика на крайния потребител в рамките на услугата.

10.2. да прилага мерки за запазване на целостта и сигурността на мрежата по член 3, пар. 3, ал. 3, б. „б“ от Регламента, когато е налице:

10.2.1. задръстване на мрежови компоненти или крайни устройства, с трафик към тях с цел дестабилизация (напр. посегателство Отказ на услуга (DoS));

10.2.2. смяна на IP адрес на компютър в мрежата с цел прикриване на идентичността му (спуфинг), прикриване на мрежови устройства или позволяване на неразрешена комуникация;

10.2.3. хакерски атаки срещу компоненти на мрежата или крайното оборудване;

10.2.4. разпространение на зловреден софтуер, вируси и др.

10.2.5. мерки които се прилагат за управление на трафика блокиране на IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства;

10.2.5.1 блокиране на IP адреси, от които произлиза текущо посегателство или са обект на текущо посегателство;

10.2.5.2 блокиране на IP адреси/услуги за достъп до Интернет, които демонстрират подозрително поведение (напр. неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им);

10.2.5.3. блокиране на IP адреси, когато са налице ясни признаци, че са част от мрежа от софтуерни приложения или компютри, които работят в автономен режим и имат за цел кражба на налични данни (бот мрежа);

10.2.5.4. блокиране на определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата.

10.3. Да блокира достъпа до Интернет страници, чрез които се организират хазартни игри от лица, които не са получили лиценз по Закона за хазарта (определени с решение на Комисията по хазарта) при изпълнение на разпореждания на Председателя на Софийския районен съд. Да блокира достъпа до Интернет страници след съдебно разпореждане по чл. 281 от Закона за пазарите на финансови инструменти и чл. 32 от Закона за противодействие на тероризма.

10.4. да прилага мерки за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата.

10.4.1. предстоящо претоварване на мрежата - представлява прогнозирано претоварване, което въпреки взетите превантивни мерки е неизбежно.

10.4.2. извънредно претоварване на мрежата - претоварване, вследствие на настъпване на непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер като техническа неизправност в мрежата - прекъснат кабел, дефектирало инфраструктурно устройство и др., при което се използват резервни ресурси с ограничен капацитет.

10.4.3. временно претоварване на мрежата - претоварване при обществени събития (концерти, митинги и други събирания на множество хора на обществено място).