

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на индивидуалните договори, сключвани с крайните потребители на електронни съобщителни услуги, предоставяни от „Неосат“ ЕАД

1. Тези общи условия (наричани по-долу "Общи условия ") се прилагат спрямо споразумения между „Неосат" ЕАД с ЕИК: 204493400, със седалище и адрес на управление: гр. София, СО-район „Младост", ул. „Магнаурска школа" 15, ет. 3, с телефони за контакт с АБОНАТИТЕ: 02 961 6360 или 070016360 (за всички оператори на телефонни услуги, на цена за минута - съобразно тарифния план на абоната) и електронен адрес support@neosat.net (наричано по-долу "Оператор") и пълнолетно физическо лице или юридическо лице (наричано по-долу "Абонат") по отношение на осигуряване на достъп до телевизионни и радио програми, както и предоставяне на съвкупност от услуги, включващи телевизионни, интерактивни и други услуги, определени от ОПЕРАТОРА (наричано по-долу "Телевизия до дома" или „Услугата“).
2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и АБОНАТИТЕ и са неразделна част от споразумението, сключено между тях (наричано по-долу "Индивидуален рамков договор").
3. Общите условия или измененията им се публикуват от ОПЕРАТОРА на страницата му в интернет и се представят на видно място в търговските му обекти или по друг подходящ начин в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила. След влизането им в сила, Общите условия имат действие спрямо всички Абонати, които ползват Услугата.
4. Всеки Абонат, при изменение на Общите условия по инициатива на ОПЕРАТОРА има право да прекрати без санкции Индивидуалния рамков договор, 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.
5. Абонатите се считат уведомени за Общите условия на ОПЕРАТОРА, считано от деня на публикуването им на електронната му страница в интернет www.neosat.com (наричан по-долу "Уебсайт").
6. Със сключването на Индивидуалния рамков договор, Абонатът потвърждава писмено, че е запознат с действащите Общи условия на ОПЕРАТОРА, след като са му били предоставени и той се е съгласил с тях. Съгласието на потребителя с Общите условия, се удостоверява с неговия подпис. С влизане в сила на Индивидуалния рамков договор, Общите условия на ОПЕРАТОРА се считат за приети от Абоната, доколкото не е уговорено друго от страните и доколкото не е налице противоречие със Закона за електронните съобщения или Закона за защита на потребителите.
7. Със сключването на Индивидуалния рамков договор Абонатът декларира, че е информиран, че Операторът е администратор на лични данни и обработва лични данни, включително с автоматични системи за следните цели: изпълнение на договора, изпълнение на задължения по закон, маркетингови цели, анализи и изследвания, както и други с цел реализиране на законните интереси на Оператора. Абонатът декларира и че е запознат за наличието на допълнителна информация за видовете обработвани данни, начините на обработването им, категориите лица, на които тези данни се разкриват, сроковете за съхранение на данните от Оператора, правата на Абоната и начина на тяхното упражняване и друга полезна информация, свързана с обработването на личните данни на Абоната, подробно описана в „Политика за поверителност и защита на личните данни на Оператора, достъпна на интернет страницата: www.neosat.com .
8. ОПЕРАТОРЪТ предоставя Услугите в съответствие с издадените му от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешения (лицензии) и допълненията към тях (ако е приложимо), с правилата и изискванията на действащото законодателство и със задължителните указания на КРС.

9. Услугите по предоставяне от Оператора са предплатени.

10. Условия за предоставяне на услугите:

- Услугата се предлага на територията на Република България и при наличие на техническа възможност.
- Абонатът да разполага със сателитна антена, LNB и декодиращо устройство за спътникова телевизия (собствено или наето). В случай, че Абонатът разполага със собствено декодиращо устройство, което не е закупено от Оператора, то Операторът трябва предварително да е потвърдил съвместимостта на подобно устройство с възможността за предоставяне на Услугата;
- Абонатът да има сключен Индивидуален рамков договор;
- Абонатът да е предплатил Услугата за избран от него период.

11. Абонатите могат да закупват от ОПЕРАТОРА оборудване за достъп до спътникова телевизия по цени и при условия, определени от него в ценова листа, като за всички закупени декодиращи устройства, ОПЕРАТОРЪТ гарантира осигурен 12 (дванадесет) месечен гаранционен срок, съгласно условията на Търговската гаранция и следгаранционно обслужване. Независимо от Търговската гаранция, ОПЕРАТОРЪТ отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока (декодиращото устройство) с договореното, съгласно ЗЗП в срок от две години, считано от доставянето на потребителската стока (декодиращото устройство).

12. Абонатите могат да наемат от ОПЕРАТОРА декодиращи устройства по цени и при условия, определени от него в ценова листа, за което се сключва отделен договор за наем.

13. ОПЕРАТОРЪТ предоставя Услугите въз основа на безсрочен Индивидуален Рамков Договор при общи условия, сключен с Абоната.

14. Индивидуалният Рамков Договор има действие по отношение на предоставяната Услуга само за периода, който Абонатът сам е избрал и е предплатил при условията на публично предложение по смисъла на чл. 291 от Търговския закон, действащо към момента на предплащането, в който Абонатът е решил да предплати Услугата за свободно избран от него период. Един период за предоставяне на Услугата е с продължителност един календарен месец. След изтичане на предплатения период действието на Индивидуалния рамков договор спира и Абонатът не е обвързан със задължение за заплащане на нов период, до момента в който Абонатът сам реши да заплати нов период, при което действието на Индивидуалния рамков договор се възстановява до изтичането на новия предплатен период.

15. Операторът може да предлага Услугата без такса за ограничен период при условия, посочени в публичното предложение и Индивидуалния рамков договор и определи по свое усмотрение (наричан по-долу "**Пробен период**"). Абонатът може да реши да прекрати Услугата по всяко време през Пробния период, без да е необходимо да плаща за Услугата. Абонатът не дължи никакви такси по време на Пробния период.

16. Абонатът има право по всяко време в рамките на предплатения период по собствен избор да добавя нова Услуга или да увеличава обема на вече предплатените от него Услуги.

17. Абонатът има право в рамките на предплатения период да се откаже от вече предплатената Услуга или да намали нейния обем само в случаите, изрично уредени в настоящите Общи условия, Индивидуалния рамков договор или закона. Извън тези случаи заплатената предварително абонаментна такса за съответния предплатен период не подлежи на възстановяване и Абонатът има право да продължи да използва Услугата до края на този период.

18. Операторът може да предостави възможност за сключване на Индивидуален рамков договор през Уебсайта на Оператора на адрес www.neosat.com (наричан по долу „Електронен абонамент“).

19. Електронен абонамент се създава чрез регистрацията на потребителски профил на адрес www.neosat.com, като се използва кредитна / дебитна карта или друг начин на плащане, наличен на Уебсайта. Потребителите, които имат постоянно пребиваване в Република България и физически присъстват в страната си на пребиваване по време на регистрацията, могат да регистрират профил, за да получат достъп до Услугата.

20. Абонатът е длъжен да гарантира достоверността на декларираната по време на регистрацията информация и при необходимост да актуализира потребителския си профил с коректна информация. Абонатът е длъжен да прегледа и провери пълнотата и точността на предоставените от него данни по време на процеса на регистрация.

21. В зависимост от избрания начин на плащане, при регистрация на Електронен абонамент от Абоната се изисква да предостави всички или някои от следните данни: име, фамилия, адрес на електронна поща, парола, номер на кредитна / дебитна карта, CVV / CCV код и валидност на кредитната / дебитна карта, име на притежателя на картата, данни, свързани с избор на начин на плащане, например данните за сметка на съответния доставчик на плащане, или всяка друга информация, която може да се изисква и е необходима за завършване на регистрацията (наричани по-нататък **"Данни за достъп"**). Данните за достъп на Абоната са лични и не могат да бъдат използвани от трети лица. Абонатът съхранява Данните за достъп по такъв начин, че да ги предпази от неразрешен достъп. За избягване на всякакво съмнение, гореописаните данни се предоставят от Абоната директно в платежен модул, предоставен от обслужващата финансова институция, и не са достъпни и не се съхраняват или обработват от Оператора.

22. Ако Абонатът има съмнения за неоторизирано използване на неговите Данни за достъп, Абонатът е длъжен незабавно да уведоми Оператора за това и да промени паролата си. В случай че Операторът има основание да смята, че Данните за достъп са били разкрити или с тях е било злоупотребено по някакъв друг начин от неупълномощени лица, Операторът има право незабавно да прекрати Споразумението по доставката на Услугата.

23. Операторът има право по всяко време да поиска от Абоната да промени паролата си. Промените се извършват своевременно и могат да причинят временни прекъсвания при използването на Услугата.

24. Използването на всеки метод на плащане може да бъде блокирано в случай на основателно подозрение за измама или друго престъпление.

25. Електронният абонамент за Услугата се сключва за период от един (1) месец и автоматично се удължава с по още един (1) месец, докато Абонатът или Операторът не прекратят Електронния абонамент съгласно настоящите Общи условия. Освен ако не са налице договорни или законови основания за друго, заплатената предварително абонаментна такса за съответния период не подлежи на възстановяване и Абонатът има право да продължи да използва Услугата до края на този период. Ако на Абоната е предоставено правото да ползва Пробен период, Електронният абонамент започва да тече от първия ден на Пробния период и продължава за периода, равен на Пробния период, като след това автоматично се удължава за период от един (1) месец, докато Абонатът или Операторът прекрати Електронния абонамент съгласно настоящите Общи условия.

26. Индивидуалният рамков договор влиза в сила за страните в 7 (седем) - дневен срок след сключването му, освен ако Абонатът изрично не е заявил писмено желание същият да влезе в сила незабавно. Липсата на заявено желание на Абоната за незабавно влизане в

сила на Индивидуалния рамков договор, не може да бъде основание за ОПЕРАТОРА да откаже сключването на Индивидуален рамков договор.

27. Индивидуалният рамков договор при общи условия между ОПЕРАТОРА и Абоната, съдържа:

27.1. Идентификационните данни на Абоната. Данни за идентифициране на абонат и/ или потребител, са:

- за физически лица - трите имена, единен граждански номер и постоянен адрес, а за чуждестранни лица - личен номер и адрес на пребиваване;

- за юридически лица и физически лица-еднолични търговци - наименование, седалище и адрес на управление, идентификационен код, съответно ЕИК по БУЛСТАТ;

- телефон (факс, електронен адрес) и адрес за кореспонденция с Абоната, когато този адрес е различен от постоянния адрес;

27.2. описание на Услугите, които могат да се ползват с Индивидуалния рамков договор и начин и условията за ползването им;

27.3. изисквания за минимално потребление или минимална продължителност за възползване от промоционални условия (ако е приложимо);

27.4. неустойки и обезщетения, свързани с прекратяване на договора;

27.5. условия за едностранно прекратяване на договора от страна на абоната с едномесечно предизвестие;

27.6. цени, ценови пакети, тарифи или тарифни планове, когато това е приложимо;

27.7. условия и срокове на плащане;

27.8. лице за контакт от страна на Абоната, когато това е приложимо;

27.9. други, индивидуално уговорени от страните условия.

28. Индивидуалният договор прекратява автоматично действието си в следните случаи:

28.1. при преустановяване действието на някое от разрешенията (лицензиите) на ОПЕРАТОРА, наличието на което е от непосредствено значение за изпълнението на договора от негова страна, освен ако същото не е било заместено от равностоен по своето съдържание и правно действие индивидуален административен акт;

28.2. при обявяване в несъстоятелност или ликвидация на ОПЕРАТОРА или Абоната, в случаите когато последният е търговец;

29. Абонатът има право да прекрати едностранно действието на Индивидуалния рамков договор с едномесечно писмено предизвестие, когато е погасил напълно задълженията си за плащане към ОПЕРАТОРА, възникнали по силата на Индивидуалния рамков договор или договора за наем на декодиращо устройство и/или друго оборудване, в следните случаи:

29.1. при изменение на Общите условия по инициатива на ОПЕРАТОРА, като тази разпоредба не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от Абоната.

29.2. В случай на смърт на Абонат - физическо лице, Индивидуалният рамков договор може да бъде прекратен с едномесечно писмено предизвестие, отправено от негов законен наследник и/или заветник;

30. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно и с едномесечно предизвестие Индивидуалния рамков договор или да откаже сключването на нов, ако Абонат не е погасил задълженията си за плащане към ОПЕРАТОРА в срок от 3 (три) месеца, откакто са изискуеми и ликвидни.

31. ОПЕРАТОРЪТ има право:

31.1. да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си при извършване на задължителни профилактики, планови ремонти или дейности, като уведомява Абонатите за причината и прогнозния срок на прекъсването, по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио-визуално поне 72 (седемдесет и два) часа предварително;

- 31.2. да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си при отстраняване на аварии или внезапни повреди, за период не по-дълъг от 48 (четиридесет и осем) часа, като при възможност уведомява Абонатите за причината и прогнозния срок на прекъсването по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио-визуално;
- 31.3. да получава достъп до помещения на Абоната, с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на оборудването за приемане на Услугата, в предварително и писмено уточнено с Абоната време;
- 31.4. да ограничи достъпа до част или до всички от предоставените си услуги, или да прекрати едностранно Индивидуалния рамков договор в случай, че има достатъчно основания да смята, че Абонатът препродава или предоставя на трети лица Услуги на ОПЕРАТОРА, без изричното писмено съгласие на същия;
- 31.5. при необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ОПЕРАТОРЪТ има право да въвежда едностранно промени в условията за предоставяне на услуги на Абонатите, без да носи отговорност за това;
- 31.6. ОПЕРАТОРЪТ може да упълномощава трети лица с права, да сключват от негово име договори с лица, желаещи да станат Абонати на услугите му и/или да събират от негово име вземанията му към Абонатите по сключените с тях договори, като за тази цел има право да им предоставя лични данни;
- 31.7. ОПЕРАТОРЪТ има право да осъществява повиквания, съобщения или електронна поща със или без човешка намеса за целите на директния маркетинг и реклама само при предварително получено съгласие на Абоната. Съгласието на Абоната може да бъде оттеглено по всяко време. ОПЕРАТОРЪТ има право да упълномощава трети лица, които да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща на Абонатите, за целите на директния маркетинг или за реклама на услуги на ОПЕРАТОРА. За целите на предходното изречение ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на упълномощеното лице лични данни на Абонатите;
- 31.8. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за качеството на Услугата, когато причината за нейното влошаване е поради непреодолими и непредвидени обстоятелства, както и когато това се дължи на повреди и неизправности в други електронни съобщителни мрежи.
- 31.9. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за начина на ползване от Абоната на оборудването, извън уговореното в Общите условия и Индивидуалния рамков договор и за всички последствия от това;
- 31.10. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от инсталирани крайни електронни съобщителни устройства, които не са придобити или наети от Оператора;
- 31.11. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е вследствие на неизпълнение или на неточно изпълнение от Абоната на негово законно или договорно задължение;
- 31.12. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е в резултат на умишлени или непредпазливи действия или бездействия на трето лице, водещи до прекъсване или влошаване на качеството на предоставяната Услуга, както и по причина, която не може да му бъде вменена във вина;
- 31.13. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за претенции на трети лица срещу Абоната във връзка или по повод ползваните Услуги;
- 31.14. ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да променя съдържанието на предлаганото от него публично предложение. В този случай Абонатите, които не са съгласни с промяната, имат право да спрат действието на Индивидуалните си рамкови договори и да не предплатят следващ период.
- 31.15. ОПЕРАТОРЪТ има право да прехвърля /цедира/ свободно и залага в полза на трети лица вземанията си към своите Абонати, клиенти и контрагенти, както и да възлага на трети лица събиране на изискуемите си вземания към същите;
32. При виновно неизпълнение на задълженията си, ОПЕРАТОРЪТ отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛЯ както следва:
- 32.1. За неотстранени повреди, за които Операторът отговаря и има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които Абонатът

- не е могъл да ползва Услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, Абонатът заплаща част от дължимата месечна абонаментна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Не е необходимо посочените дни да са последователни.
- 32.2. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец, на базата на получени и регистрирани уведомления. Тази разпоредба не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на форсмажорни причини.
- 32.3. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации от тези Общи условия се възстановяват на Абоната заедно със законната лихва.
- 32.4. Предоставянето на Услугите е възможно, ако Абонатът разполага с изправно декодиращо устройство съответстващо на техническите изисквания на ОПЕРАТОРА. ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на Абоната декодиращо устройство, като сключи с него отделен договор за покупко-продажба или наем. Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция декодиращи устройства, остават собственост на ОПЕРАТОРА.
33. При сключване на Индивидуален рамков договор, Абонатът има право да избере Услуга в зависимост от предпочитанията си и съобразно действащото публично предложение на ОПЕРАТОРА.
34. Абонатите дължат на ОПЕРАТОРА такси за предоставяните от него услуги съобразно обявеното публично предложение. Таксите може да включват:
- 34.1. еднократна такса за активиране на Услугите;
- 34.2. такса за монтаж на оборудване;
- 34.3. месечна такса, осигуряваща достъп до Услугите;
- 34.4. за декодиращи устройства или друго оборудване, предоставени от ОПЕРАТОРА, се дължи наем, определен в действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА, съобразно договора за наем;
- 34.5. други такси съобразно обявеното публично предложение.
35. Цените за предоставените услуги се заплащат в брой, чрез електронна платежна система или по банков път.
36. Отчетните периоди и заплащане на предплатени Услуги се изчисляват на база един месец. Срокът, който се брои по месеци, изтича в съответното число на последния месец; ако този месец няма съответно число, срокът изтича в последния му ден. В случай че не е предплатен нов период преди изтичането на вече предплатения период, Услугата се прекъсва и Абонатът има право да я възстанови чрез предплащане за нов период, като новия отчетен период започва от датата на предплащането и изтича в съответното число на последния месец, за който е предплатено.
37. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия Тарифен план на ОПЕРАТОРА.
38. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на Абоната съобразно действащото законодателство за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.
39. ОПЕРАТОРЪТ обявява публичен Тарифен план за предоставяните от него Услуги.
40. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя услугите на Абоната с определена търговска отстъпка от стандартния Тарифен план или при промоционални условия, което оповестява предварително;

41. В случай на предварително заплащане на Услугите на Оператора за няколко периода на потребление, плащането се извършва по цени, действащи към момента на плащането. Максималният период на предплащане е 24 месеца.
42. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност спрямо Абоната за неизпълнени задължения по Индивидуалния договор и тези Общи условия, в случаи на непредвидени и непреодолими обстоятелства, като:
- закони и подзаконовни нормативни актове, издадени от органи на държавна власт, които стесняват дейността на ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите;
 - граждански вълнения, епидемии, блокада, налагане на ембарго;
 - земетресения, наводнения, урагани, пожари или други стихийни бедствия;
 - обявена или фактическа война.
43. Абонатът не носи отговорност спрямо ОПЕРАТОРА за неизпълнение на задълженията си по Индивидуалния рамков договор и Общите условия, в случай на форсмажорни условия.
44. Споровете между Абонатите и ОПЕРАТОРА се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.
45. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.
46. ОПЕРАТОРЪТ може да измени Общите условия по своя инициатива или по инициатива на компетентен държавен орган.
47. ОПЕРАТОРЪТ прави Общите условия публични за Абонатите си и осигурява достъп до тях на Абоната при сключване на договора. ОПЕРАТОРЪТ осигурява на Абонатите си свободен достъп до Общите условия.
48. За предоставянето на Услугите ОПЕРАТОРЪТ може да събира, обработва, използва и съхранява лични данни съобразно Политика за поверителност, която е оповестена на Уеб страницата на Оператора.
49. Личните данни се обработват и съхраняват от 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 относно защитата на данните).
50. Всички предизвестия, касаещи прекратяването на Индивидуалния рамков договор, 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.
51. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени, при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс.
52. В случай че Абонатът не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.