ИНФОРМАЦИЯ
ЗА СМЯНА НА ДОСТАВЧИКА НА УСЛУГАТА
ФИКСИРАН ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ
(в сила от 23-ти Май 2023 г.)

Всеки краен ползвател – физическо или юридическо лице има право по-всяко време на действие на сключения с него договор с предмет предоставяне на услуга фиксиран достъп до интернет да поиска смяна на доставчика на предоставяната услуга, независимо дали същата услуга съставлява част от пакет или се предоставя самостоятелно, при условията и съгласно процедурите, предвидени в Правилата за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп да интернет, приети от КРС и обнародвани в Държавен вестник бр.68, от 22.08.2022 г., в сила от 23.05.2023 г. (наричани по-долу в този документ "Правилата").

Договорът на крайния ползвател с даряващия доставчик по отношение на услугата достъп до интернет, се прекратява автоматично, от момента, когато процесът на смяна на доставчика приключи успешно.

С прекратяване на договора по отношение на услугата достъп до интернет, се прекратява и договора за услугите включени в съответния пакет и допълнителните такива, ползвани от крайния ползвател. Фактът на прекратяване на договора обаче, не съставлява пречка, сменилият доставчика краен ползвател да заяви своевременно пред Кулбокс ползване на останалите услуги в пакета, чрез сключване на отделен/отделни договор/и, съгласно приложимите общи условия за съответната услуга, установени от предприятието.

До успешното приключване на процеса по смяна на доставчика и стартиране на услугата за достъп до интернет от страна на приемащия доставчик, Кулбокс, като даряващ доставчик ще продължава да предоставя услугата при същите условия на сключения договор, до моментът, в който приемащият доставчик активира, предоставяната от него услуга. Като изключение, прекъсването на услугата по време на процеса за смяна на доставчика не следва да надвишава един работен ден.

Искането за смяна на доставчик се отправя пред приемащия доставчик под формата на писмено Заявление по образец – Приложение №1 към настоящата информация. Искането се подава в централния офис на Кулбокс в гр.Пловдив, р-н "Източен", ул."Арх. Камен Петков" №1А, Бизнес сграда "Лайм Трий", ет.1, когато е на хартиен носител или по електронен път, чрез електронно съобщение до info@cooolbox.bg, под формата на прикачен файл - електронен документ подписан от ползвателя с валиден квалифициран електронен подпис по смисъл на Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

При подаване на искането се сключва договор за услугата достъп до интернет с приемащия доставчик, съгласно Правилата и съответно приложимите Общи условия за услугата на приемащия доставчик.

Процесът на смяна на доставчика се ръководи от приемащия доставчик, който информира своевременно ползвателя за датата на смяна на доставчика и успешното завършване на процедурата по смяна на доставчика, както и за неуспех при смяна на доставчика. Кулбокс, действайки в качеството на приемащ доставчик ще информира съответно крайните ползватели във връзка със стартирала процедура по смяна на доставчика, включително и за изброените в предходното изречение обстоятелства чрез електронни съобщения изпратени от следния адрес на електронна поща: info@cooolbox.bg .

Крайният ползвател, заявил надлежно пред Кулбокс, действащо, като приемащ доставчик, искане за смяна на доставчик на услугата за фиксиран достъп до интернет,

когато това искане е основателно, има право да претендира компенсиране в следните случаи:
(1) смяната на доставчика не е извършена в сроковете, определени в Правилата;
(2) смяната на доставчика е извършена без съгласието на крайния ползвател;
(3) при пропуснати срещи за услуга и инсталация, от страна на Кулбокс когато е приложимо.
Кулбокс, действайки, като приемащ или когато е приложимо, като даряващ доставчик ще компенсира крайните ползватели под формата на парична сума в следните размери:
-В случай, че смяната на доставчика не е извършена в сроковете, определени в тези правила или е пропусната среща за инсталация, когато е приложимо, в размер на 1,02 евро за всеки ден забава.
-В случай, че смяната на доставчика е извършена без съгласие на ползвателя, 1,02 евро за всеки ден забава от датата на неправомерната смяна на доставчика до датата на възстановяване на услугите за достъп до интернет от даряващия доставчик.
Искането за компенсиране се подава пред Кулбокс, като приемащ доставчик в двумесечен срок от датата на подаване на заявлението за смяна на доставчик.
Подаването на искането за компенсиране се извършва на хартиен носител в централния офиса на дружеството на адрес: гр. Пловдив, р-н "Източен", ул."Арх. Камен Петков" №1А, Бизнес сграда "Лайм Трий", ет.1 или по електронен път, чрез електронно съобщение от/до info@cooolbox.bg, под формата на прикачен файл - електронен документ подписан от ползвателя с валиден квалифициран електронен подпис по смисъл на Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.
Кулбокс е длъжно да приеме и разгледа искането за компенсиране, ако то е подадено в двумесечния срок. Исканията подадени извън този срок се връщат на ползвателя, като недопустими - просрочени.
Кулбокс, като приемащ доставчик, а когато е приложимо и като даряващ доставчик е длъжно да регистрира предявените пред него искания за компенсиране, при прилагане на процедури за разглеждане на молби, сигнали и жалби, уредени в съответно приложимите Общите условия. Кулбокс потвърждава приемане на искането, като входира надлежно същото и предоставя входящ номер, когато искането е на хартиен носител и информира за това ползвателя с електронно съобщение изпратено от следния адрес на електронна поща: info@cooolbox.bg, но само когато искането е направено по електронен път.
В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране, Кулбокс, като приемащ доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател. Кулбокс може да уважи или да отхвърли искането, с мотивирано решение, за което уведомява незабавно крайния ползвател с електронно съобщение, изпратено от следния адрес на електронна поща: info@cooolbox.bg
В случай че Кулбокс, като приемащ доставчик установи, че някое от обстоятелствата посочени по – горе не е възникнало в резултат от негово действие/бездействие, той може да откаже да удовлетвори искането за компенсация, за което уведомява незабавно крайния ползвател с електронно съобщение, изпратено от следния адрес на електронна поща: info@cooolbox.bg
В случаите, когато приемащия доставчик е отказал да удовлетвори претенцията на крайният ползвател, той може да подаде искането за компенсиране пред даряващия доставчик в четиримесечен срок от датата на подаване на заявлението за смяна на доставчика пред приемащия доставчик. В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране, даряващият доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател. В тези случаи, когато Кулбокс е даряващ доставчик, същото

уведомява крайния ползвател с електронно съобщение, изпратено от следния адрес на електронна поща: info@cooolbox.bg
При отказ, решението на приемащия или даряващия доставчик следва да бъде мотивирано.
Предявяване на искането за компенсиране пред Кулбокс или пред съответния доставчик не съставлява процесуална пречка за крайния ползвател да предяви претенциите си срещу съответния доставчик по съдебен ред, съобразно разпоредбите на ГПК.

Приложение №1

ДО "КУЛБОКС" АД
/приемащ доставчик/
ЕИК-115100705
гр.Пловдив, р-н Източен
ул."Арх. Камен Петков" №1А
Бизнес сграда "Лайм Трий", ет.1

ЗАЯВЛЕНИЕ
ЗА СМЯНА НА ДОСТАВЧИКА НА УСЛУГА ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ
от

(i)……(за физически лица - трите имена, единен граждански номер, адрес за предоставяне на услугата, подпис, дата и час на подаване, телефон за връзка и адрес на електронна поща;)
(ii)……(за чуждестранни лица - имена, личен номер, номер на документ за самоличност и дата на издаване, адрес за предоставяне на услугата, подпис, дата и час на подаване, телефон и адрес на електронна поща;)
(ii)……(за юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование, и други юридически лица съответен идентификационен код, адрес за предоставяне на услугата, подпис на представляващия, дата и час на подаване;)
(iv)……(за организации, които нямат статут на юридическо лице - съответен идентификационен код, трите имена на представляващия, подпис, дата и час на подаване и адрес за ползване на услугата;)
Уважаеми г-н Изп. Директор,
Желая, на основание чл.230б от Закон за електронните съобщения и чл.1 и следващите от Правилата за процеса на смяна на доставчика на услуги за достъп до интернет, приети от КРС и обнародвани в Държавен вестник бр.68, от 22.08.2022 г., в сила от 23.05.2023 г. (наричани в този документ "Правилата"), да сменя настоящия ми доставчик …… (посочва се наименованието на доставчике и неговия ЕИК) на услугата фиксиран достъп до интернет, която получавам на основание ..... (цитира се точно съответния договор с номер и дата на сключване) на адрес: ..... (посочва се фактическия пълен адрес на получаване на услугата).
Желая при спазване на сроковете предвидени в цитираните по-горе правила и при съгласие от Ваша страна да сключа индивидуален договор с предмет - предоставяне на услуга достъп до интернет.

Желая при спазване на сроковете предвидените в цитираните по-горе правила и при съгласие от Ваша страна датата на смяна на доставчика да бъде на …… г.
С настоящото заявление упълномощавам, на основание чл.6, ал.7 от Правилата, "Кулбокс" АД да извърши всички действия по прекратяване на цитирания по-горе договор с настоящия ми доставчик ……. (посочва се наименованието и ЕИК на даряващия доставчик), съобразно същия договор и приложимите към него Общи условия, като декларирам, че всички последици от прекратяването, в това число евентуално - възникване на задължение за заплащане на неустойки, такси или други парични задължения са изцяло за моя сметка, за които Кулбокс не ще отговаря.
Уведомен/а съм за механизма за компенсиране на крайни ползватели във връзка с процеса на смяната на доставчика, предлаган от "Кулбокс" АД, съобразно глава IV-от Правилата.
Заявявам желание за незабавно стартиране на процедурата по смяна на доставчик от момента на подаване на настоящото заявление до "Кулбокс" АД.

Подпис на заявителя: _____

Заявявам желание за процедурата по смяна на доставчик да стратира след изтичане на 7 /седем/ дни от момента на подаване на настоящото заявление до "Кулбокс" АД.

Подпис на заявителя: _____