

ОБЩИ УСЛОВИЯ

приложими към индивидуалните договори, сключвани между "Кулбокс" АД и крайни ползватели – търговци и юридически лица

1. Предмет

1.1. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г. изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) С тези Общи условия към индивидуалния договор, сключен между "Кулбокс" АД, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, пощенски код 4000, р-н Източен, гр. Пловдив, ул. Арх. Камен Петков №1А, Бизнес сграда Лайм трий, ет. 1, ЕИК: 115100705, тел.0800 45 845, www.coolbox.bg, наричано по-долу „КУЛБОКС“, от една страна, и от друга страна ПОЛЗВАТЕЛ, се уреждат отношенията между същите две страните по договора за предоставяне на територията на Република България на електронни съобщителни услуги - услуга за достъп до Интернет /УДИ/, обществена фиксирана услуга за гласови съобщения, както и други допълнителни услуги към тях.

1.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КРАЕН ПОЛЗВАТЕЛ или ПОЛЗВАТЕЛ е търговец по смисъла на Търговския закон или друго юридическо лице, което ползва или е заявило за ползване електронна съобщителна услуга – предмет на настоящите общи условия, предлагана и/или предоставяна от КУЛБОКС .

1.3. Тези Общи условия са задължителни за КУЛБОКС и ПОЛЗВАТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалните договори, сключени между тях. Общите условия имат задължителен характер спрямо ПОЛЗВАТЕЛИТЕ от момента на приемането им. Приемането на настоящите Общи условия от всеки един ПОЛЗВАТЕЛ се извършва със сключването на индивидуалния договор от страна на последния.

2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Видове услуги, предоставяни от КУЛБОКС

2.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС предоставя следните основни електронно съобщителни услуги:

2.1.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Услуга за достъп до интернет посредством технология - FTTH (Fiber To The Home/оптичен кабел до дома/) /УДИ/ - представляваща обществена електронно съобщителна услуга, която предоставя на ПОЛЗВАТЕЛЯ достъп до интернет и посредством него свързаност с практически всички крайни точки на интернет, независимо от използваното крайно устройство от ползвателя, посредством посочената технология.;

2.1.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Фиксирана услуга за гласови съобщения посредством технология VoIP (Voice over IP), е услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронно съобщителна мрежа въз основа на интернет протокол, при която ПОЛЗВАТЕЛЯ получава възможност да осъществяват изходящи гласови повиквания и да получават входящи такива, включително безплатен и неограничен достъп до услуги за спешни повиквания към „Спешна медицинска помощ“, „Национална служба Полиция“ и „Национална служба Пожарна безопасност и защита на населението“, както и повиквания към единния европейски номер за спешни повиквания 112 и съответните национални центрове за спешни повиквания 112, до момента на прекратяване на договора по реда на тези Общи условия. За ползване на тази услугата КУЛБОКС предоставя на ПОЛЗВАТЕЛЯ един или повече номера от Националния номерационен план, които са част от номерационен ресурс - първично предоставени на КУЛБОКС от Комисия за регулиране на съобщенията /КРС/ с надлежно издадено Разрешение.

2.1.2.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС предоставя на ПОЛЗВАТЕЛЯ заедно с фиксираната услуга за гласови съобщения и следните функции на мрежата и услуги:

„идентификация на линията на викация (CLI)“, „идентификация на свързаната линия (COL)“, „предоставяне на идентификация на линията на викация (CLIP)“, „блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR)“, „тонално номеронабиране (DTMF dialing)“, „пренасочване на входящо гласово повикване (Call forward)“, „пренасочване на входящо факсимилно съобщение към електронна поща“, „преносимост на географски номера“, „преносимост на негеографски номера“;

2.1.3. КУЛБОКС предоставя и Допълнителни услуги (допълнителни услуги), към изброените по т. 2.1.1 и 2.1.2 в зависимост от техническите си възможности и търговска политика.

2.2. При предоставянето на всички услуги КУЛБОКС е длъжно да осигурява качество на последните и обслужване, съобразно изисквания, стандарти и параметри на съответната услуга, установени в Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения, издадени от Комисията за регулиране на съобщенията /Общите изисквания/ и Закона за електронните съобщения /ЗЕС/.

2.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС, при наличие на техническа възможност, започва предоставянето на електронни съобщителни услуги в срок до 30 (тридесет) дни, считано от получаване на искане/заявка от ПОЛЗВАТЕЛЯ, когато последният разполага с физическа свързаност до МРЕЖАТА и в срок до 60 (шестдесет) дни, когато ПОЛЗВАТЕЛЯ не разполага с такава. Когато е налице хипотезата по т. 3.6.7., срокът се удължава със съответния брой дни.

2.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС активира заявените електронни съобщителни услуги в срок до 24 (двадесет и четири) часа след като са изпълнени следните условия: подписан е Индивидуален договор за услуги; изградена е физическа свързаност до МРЕЖАТА, когато ПОЛЗВАТЕЛЯ не разполага с такава.

2.5. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) При активиране на услугата се съставя Констативен приемо-предавателен протокол – неразделна част от договора за услуги, който съдържа данни за: предоставеното на ПОЛЗВАТЕЛЯ оборудване, неговата парична равностойност, както и факта на активирането на услугата. Протоколът се подписва от ползвателя и от служител на КУЛБОКС.

2.6. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС поддържа на официалната си страница в Интернет - www.coolbox.bg актуална информация, относно видовете, описанието и параметри на предлаганите електронни съобщителни услуги, предмет на тези общи условия, в това число и пакетни услуги, абонаментни и тарифни планове, допълнителните услуги, както и друга информация свързана с тях, съобразно изискванията на ЗЕС и останалите подзаконовни нормативни и административни актове по неговото прилагане.

2.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Основните услуги, по преценка на Кулбокс, могат да бъдат предоставяни самостоятелно или в пакет от услуги, като за постигане на тяхната индивидуализация и в същото време отличимост и разпознаваемост от услугите /индивидуални и/или пакетни/ на други предприятия, КУЛБОКС може да използва различни наименования, лога, знаци, символи, думи на кирилица или латиница и други, които са негова интелектуална собственост, ползваща се със съответната защита.

2.8. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Допълнителните услуги по т. 2.1.3, могат да бъдат заявявани и използвани от ПОЛЗВАТЕЛ, ползващ някоя от основните услуги, по всяко време, включително и по електронен път, при техническа възможност за това от страна на КУЛБОКС, посредством електронния портал за самообслужване my.coolbox.bg, с директен достъп до последния или с достъп до него от официалната интернет страница - www.coolbox.bg посредством регистрация и използване на ползвателско име и парола. При ползване на допълнителна услуга посредством указания начин, освен тези общи условия ще се

прилагат и общите условия за ползване на съответния портал, които ще бъдат публикувани на интернет страница - www.coolbox.bg в секция „общи условия“.

2.8.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г., изм. с Решение на СД от 25.06.2024 г.) Допълнителните услуги могат да бъдат отказани/прекратени от ПОЛЗВАТЕЛЯ по всяко време, с предизвестие по реда на т. 3.9.1. В тези случаи, начислените Кулбокс и/или заплатени от ползвателя суми за периода на предизвестията не се възстановяват и остават в полза на КУЛБОКС.

2.9. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС предоставя следните възможности на ПОЛЗВАТЕЛЯ за техническа и търговска поддръжка и обслужване:

2.9.1. (отм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)

2.9.2. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г. изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Денонощно, на тел. 0800 45 845 за получаване на информация, консултиране, техническа поддръжка и за приемане на заявки за услуги и за преносимост на номера.

2.9.3. (изм. с Решение на СД от 07.11. 2019) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Чрез посещение на адрес на ползвателя след предварителна заявка, подадена от същия. При установяване на неизправности, причинени или допуснати от ПОЛЗВАТЕЛЯ, както и при посещение поискано от ПОЛЗВАТЕЛЯ за обслужване на адрес на клиента, посещението се таксува по текущата ценова листа.

2.9.4. Чрез електронния портал за самообслужване my.coolbox.bg, за достъп до информация относно ползвани услуги, фактури и детайлизирани сметки, детайлизирани справки, заявявка за ползване и активиране на допълнителни услуги и др.

3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Индивидуален договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ

3.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Индивидуалният договор за присъединяване към мрежата на КУЛБОКС и предоставяне на основните услуги по т. 2.1 при общи условия се сключва в писмена форма и има минимално съдържание съобразно изискванията на ЗЕС и Общите изисквания на КРС. Преди ползвателят да сключи договора, Кулбокс му предоставя на траен носител информация в съответствие с изискванията на чл.226 от ЗЕС за съответната сулуга, както и Резюме на договора, съгласно чл.228а, ал.1 от ЗЕС. Кулбокс осигурява възможност информацията да бъде изтеглена от официалната му интернет страница, преди сключване на договора. Предоставената информация съставлява неразделна част от договора и не подлежи на промяна, освен ако страните са се уговорили изрично за противното преди сключване на договора.

3.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Договорът между КУЛБОКС и ПОЛЗВАТЕЛЯ влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му. В същия срок ползвателят има право едностранно да прекрати договора без задължение за плащане на неустойка.

3.2.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Договорът може да влезе в сила незабавно, ако ПОЛЗВАТЕЛЯТ писмено е заявил желанието си за това. Липсата на заявено желание за незабавно влизане в сила на договора от страна на ползвателя, не може да бъде основание за отказ от сключване на договор от страна на КУЛБОКС, освен ако при сключването на договора и за изпълнение на същия е необходимо преодоставяне на техническо оборудване - собственост на Кулбокс.

3.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) При сключване на индивидуалния договор за услуги ПОЛЗВАТЕЛЯТ се идентифицира, както следва:

3.3.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) еднолични търговци, юридически лица-търговци и други организации – с удостоверение за актуално състояние, издадено от компетентна институция не по-рано от 30 (трийсет) дни, преди предоставянето му, с наименование/фирма, единен идентификационен код (ЕИК), код по регистър БУЛСТАТ, или друг регистров номер, където е приложимо, идентификационен номер за нуждите на Закона за данъка върху добавената стойност.

3.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) При сключване на договора за услуги КУЛБОКС има право да изисква и други документи, необходими за сключване на индивидуалния договор за услуги, както и данни, необходими за издаване на месечните фактури за предоставените услуги и дължимите от ПОЛЗВАТЕЛЯ суми. Документите могат да се използват от КУЛБОКС само за реализиране на права и изпълнение на задължения по тези Общи условия и договора, и в съответствие с изискванията на закона, тези Общи Условия и Политиката за защита на личните данни на Кулбокс, публикувана на www.coolbox.bg. КУЛБОКС няма да изисква от ПОЛЗВАТЕЛЯ документи, които не са свързани с предоставяне, с ползване или прекратяване ползването на услуги.

3.5. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуги с лица, желаещи да станат ПОЛЗВАТЕЛИ на мрежата, както и да събират плащания от ПОЛЗВАТЕЛИ по договорите за услуги от негово име

3.6. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право да откаже сключване на договор с ПОЛЗВАТЕЛ, при наличие на някоя от следните хипотези:

3.6.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ не предостави данни, изисквани от КУЛБОКС, необходими за неговото сключване и изпълнение;

3.6.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ не предостави на КУЛБОКС поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

3.6.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ е в неизпълнение на свое задължение по друг/и договор/и, сключен/и с КУЛБОКС;

3.6.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) е установено от КУЛБОКС, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ е използвал или е допуснал да бъдат използвани крайни електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели по друг договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги от КУЛБОКС;

3.6.5. при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата.

3.6.6. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) При липсата на писмено изявено от ПОЛЗВАТЕЛЯ желание, договорът да влезе в сила незабавно в случаите, когато КУЛБОКС предоставя техническо оборудване за ползване на съответната услуга.

3.6.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ не е допуснал КУЛБОКС до имота си за присъединяване към МРЕЖАТА, когато такова е необходимо за предоставяне на заявената услуга.

3.6.8. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ има неизплатени или неизпълнени задължения към КУЛБОКС (вкл., но не само, за месечни такси, неустойки, обезщетения, задължение за връщане на оборудване и др.) по вече прекратени договори.

3.7. Изменение на индивидуален договор за услуги се допуска при някое от следните обстоятелства:

3.7.1. изменение на договора може да се извърши по взаимно съгласие на страните;

3.7.2. едностранно от КУЛБОКС, като в този случай се процедира съобразно разпоредбите на Общите изисквания на КРС при осъществяване на обществени електронни съобщения.

- 3.7.3. изменение на договора може да се извърши при наличие на непреодолима сила, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен държавен орган КРС или друг, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;
- 3.8. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г. изм. с Решение на СД от 25.06.2024 г.) Индивидуалният договор между ПОЛЗВАТЕЛЯ и КУЛБОКС може да бъде сключен без определен срок (безсрочен договор) или с определен срок /срочен договор/.
- 3.8.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Срочният договор, след изтичането му, може да бъде продължен за нов определен срок само с изрично писмено съгласие на ПОЛЗВАТЕЛЯ.
- 3.8.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Когато договорът е сключен с определен срок, след изтичане на последния и липса на съгласие за подновяването му от страна на ползвателя, договорът автоматично се преобразува в безсрочен, без промяна на останалите му уговорки и условия. Преди автоматичното преобразуване на договора в безсрочен, Кулбокс информира своевременно ползвателя по разбираем начин и на траен носител за изтичане на срока на договорените отношения и за начините за прекратяване на договора.
- 3.8.3. срочните договори са с максимален срок от 2 (две) години и минимален срок от 1 (една) година.
- 3.8.4. когато услуга се предлага с договор с максимален срок по т. 3.8.3. предложение първо, то КУЛБОКС предоставя възможност за сключване на договор за същата услуга и със срок 1 (една) година.
- 3.9. Договорът за услуги между ПОЛЗВАТЕЛЯ и КУЛБОКС се прекратява по следните начини:**
- 3.9.1. (изм. с Решение на СД от 25.06.2024 г.) При сключен безсрочен договор, чрез предизвестие, отправено от всяка една от страните до другата страна, чийто едномесечен срок започва да тече от последния ден на месеца, през който предизвестие е получено от съответната страна - негов адресат, и който срок изтича в последния ден на следващия месец.
- 3.9.2. Автоматично, с факта на настъпване на някое от следните обстоятелства:
- 3.9.2.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) неизпълнение - забава от страна на ползвателя, на което и да е от задълженията му по т. 11.4. продължила до края на месеца, следващ месецът, през който ползвателя е бил длъжен да изпълни съответното задължение ;
- 3.9.2.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г., изм. с Решение на СД от 25.06.2024 г.) с изтичане на месеца - следващ месеца, през който ползвателят или лице действащо от негово име е върнал/о предоставеното му от Кулбокс техническо оборудване, с изключение на случаите, в които връщането е извършено след подадено предизвестие за прекратяване, в които случаи за прекратяването на договора се прилага т.3.9.1
- 3.9.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Договорът се прекратява едностранно, от страна на КУЛБОКС, с уведомление до ползвателя при настъпване на някои от изброените обстоятелства:
- 3.9.3.1. услугата се използва за извършване на незаконна дейност или за разпространение на вредно, или незаконосъобразно съдържание, или за генериране на обезпокоителни повикания или нетипичен трафик;
- 3.9.3.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ използва услугата не само за собствени нужди, а предоставя електронно съобщителни услуги чрез нея и на трето/и лице/лица;
- 3.9.3.3. във всеки един случай на наличие на данни за умишлена злоупотреба с мрежата (Network Abuse) при ползване на съответната услуга;
- 3.9.3.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) при бездействие от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ или неказване на съдействие, от страна на последния, за предотвратяване или прекъсване на злоупотреба с мрежата (Network Abuse) през мрежов ресурс/и, предоставени на клиента със съответната услуга, в случай че са налице данни за наличие на такава злоупотреба;
- 3.9.3.5. при наличие на непреодолима сила;
- 3.9.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ може да се откаже от договора едностранно в срока по т. 3.2. освен в случаите на прилагане на т. 3.2.1. от настоящите Общи условия.
- 3.9.5. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Чрез разваляне, с уведомление от страна на Кулбокс за разваляне до неизправния ползвател, в случай на неизпълнение на задължение на последния, възникващо от сключения индивидуален договор или от настоящите общи условия или с уведомление от ползвателя до Кулбокс при значително и непрекъснато несъответствие на услугата с договореното или при значително и често повтарящо се несъответствие на услугата с договореното, както и при неизпълнение на което и да е друго задължение на Кулбокс произтичащо от договора или настоящите общи условия;
- 3.9.6. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Договорът може да бъде прекратен едностранно от КУЛБОКС и в случай на откриване на производство по ликвидация или несъстоятелност по отношение на ползвателя – юридическо лице, както и в случаите на преобразуване с прекратяване на ползвателя.
- 3.9.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) По взаимно съгласие, изразено писмено между КУЛБОКС и ПОЛЗВАТЕЛЯ;
- 3.10. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г., изм. с Решение на СД от 25.06.2024 г.) Ако договорът е сключен с точно определен срок и този срок не е изтекъл към датата на прекратяване, ПОЛЗВАТЕЛЯТ дължи на КУЛБОКС неустойка в размер на месечните абонаментни такси за периода от време, считано от момента на прекратяване, до датата на която е следвало да изтече уговорения срок на действие на същия договор. Тази неустойка се дължи от ПОЛЗВАТЕЛЯ единствено и само в случаите на: предсрочно прекратяване на договора от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ; в случаите по т. 3.9.2(с изключение на случаите по т.3.9.2.2, когато фактическото връщане на оборудването е извършено след изтичане на уговорения срок на действие на договора); при всеки случай на предсрочно прекратяване по т. 3.9.3. (с изключение на случаите по т. 3.9.3.5.); както и при разваляне на срочен договор поради вина на ПОЛЗВАТЕЛЯ по т. 3.9.5.
- 3.11. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛИТЕ могат да прехвърлят на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по сключения по реда на тази т. 3. договор с КУЛБОКС, само ако КУЛБОКС е дал предварително изричното си писмено съгласие за осъществяване на прехвърлянето, освен ако не е предвидено друго в договора.
- 3.12. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС уведомява ПОЛЗВАТЕЛЯ с предизвестие за изменения в индивидуалния договор в срок не по-кратък от 30-дни преди влизане в сила на съответното изменение по реда уреден в Общите изисквания на КРС.
- 3.13. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС уведомява ПОЛЗВАТЕЛЯ и за изтичане на срока на сключения срочен индивидуален договор не по-късно от един месец от изтичането на договорения срок.
- 3.14. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Изборът на способ за изпращане на предизвестие и уведомлението по т. 3.12 и съответно по т. 3.13 се определя от наличната информация за връзка с ПОЛЗВАТЕЛЯ и от техническата възможност на КУЛБОКС. Всеки от изброените способи има еднаква сила и се счита за самостоятелно достатъчен:
- 3.14.1. Чрез кратко текстово съобщение (SMS), изпратено на номер на ПОЛЗВАТЕЛЯ.
- 3.14.2. Чрез електронно писмо, изпратено на електронен пощенски адрес на ПОЛЗВАТЕЛЯ, посочен от последния или използван за регистрация в клиентския портал www.my.coolbox.bg.
- 3.14.3. Чрез писмо, изпратено до адреса на ползвателя , като кореспонденска пратка.

4. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) Оборудване и управление на мрежата. Правила за гарантиране на отворен достъп до интернет.

4.1. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС предоставя на ПОЛЗВАТЕЛЯ за временно послужване за срока на действие на Индивидуалния договор техническо оборудване, което се описва в Констативен приемо-предавателен протокол, ведно с неговата парична равностойност. Оборудването предоставя, на ПОЛЗВАТЕЛЯ, стандартизирани интерфейси за включване на крайни устройства за ползване на услугата/услугите, по тип и описание, които КУЛБОКС публикува на страницата си в Интернет <https://www.coolbox.bg/interfeisi-i-tehnicheski-specifikacii> .

4.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ осигурява за своя сметка необходимото електрическо захранване и крайни електронни съобщителни устройства, необходими за ползване на услугите (напр., компютър за услугата „достъп до Интернет“ и пр.).

4.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Предаването и приемането на предоставеното от КУЛБОКС оборудване по т. 4.1. става с подписване на Приемо-предавателен протокол за предоставено оборудване от КУЛБОКС и ПОЛЗВАТЕЛЯ.

4.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) До момента на връщане на предоставеното оборудване от страна на ползвателя, същото остава изключителна собственост на КУЛБОКС, като рискът от случайно погиване или повреждане е за сметка на последния.

4.5. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ няма право да упражнява право на задържане по отношение на предоставеното му оборудване.

4.6. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ е отговорен за своя сметка за осигуряване на необходимите помещения, електрическото захранване и други условия, които осигуряват правилната работа и съхранение на оборудването. ПОЛЗВАТЕЛЯТ е отговорен и за безопасността по експлоатацията на оборудването след инсталацията. ПОЛЗВАТЕЛЯТ се задължава да спазва всички дадени от КУЛБОКС инструкции във връзка със съхраняването и употребата на оборудването, а ако такива не са дадени, да полага спрямо него грижа каквато полага за своето имущество.

4.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Всички повреди, причинени на оборудването от неправилна експлоатация, от каквито и да било случайни събития, непреодолима сила, кражби или посегателства извършени от ПОЛЗВАТЕЛЯ или трети лица, се отстраняват и/или обезщетяват за сметка на ПОЛЗВАТЕЛЯ .

4.8. През цялото време на действие на договора, оборудването остава под логическия контрол на КУЛБОКС, като същото има право да извършва отдалечено необходимите промени по настройките на оборудването.

4.8.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯ няма право сам да ремонтира, подменя, пренастройва, мести или по всякакъв друг начин да променя каквато и да е част от оборудването без предварително писмено разрешение от КУЛБОКС.

4.8.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ няма право да използва предоставеното му оборудване за цели, различни от ползване на услугите, предоставени му от КУЛБОКС.

4.8.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) При необходимост от подмяна на предоставеното оборудване, същата се извършва само от оправомощеният КУЛБОКС лица и само след като ПОЛЗВАТЕЛЯ осигури в работно време достъп до оборудването.

4.9. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ се задължава да върне незабавно на КУЛБОКС предоставеното оборудване в момента на прекратяване на индивидуалния договор за услуги в състоянието, в което го е получил, като се отчете нормалното овехтяване за срока на ползване. В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ не изпълни това свое задължение, КУЛБОКС има право алтернативно да иска от ПОЛЗВАТЕЛЯТ връщане на оборудването или заплащане на отразената в приемо-предавателния протокол и/или в индивидуалния договор негова парична равностойност с включен ДДС.

4.10. КУЛБОКС автоматизирано събира информация на всеки 5 минути за натоварването на всички основни връзки в МРЕЖАТА. Когато през повече от 5% от времето за период от 5 последователни дни се натоварва повече от 80% от капацитета на съответната връзка се извършва анализ на тенденциите на трафика и по преценка се изгражда допълнителна връзка или се увеличава пропускателната способност на наличната. Въведените от КУЛБОКС процедури за измерване и управление на трафика не оказват влияние върху качеството на предоставяните услуги.

4.11. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) При предоставяне на услугата достъп до интернет (наричана кратко УДИ), посредством технология за достъп FTTH (Fiber To the Home) - (опитечен кабел до дома), самостоятелно или като част от пакет заедно с други електронно съобщителни услуги, Кулбок изпълнява разпоредбите на Регламент (ЕС) 2015/2120, от 25.11.2015 г., за определяне на правила и мерки, гарантиращи достъпа до отворен интернет /Регламента 2015/2120/, както и всички други разпоредби относно качеството на УДИ, съобразно: настоящите ОУ, Общите изисквания за предоставяне на обществени електронни съобщения, приети от КРС и при спазване на уговорените в индивидуалния договор: “рекламирана”, “минимална”, “обичайно налична” и “максимална” скорости на УДИ в съответните им цифрови стойности, посочени в мерни единици – Mbps (Мегабит за секунда) или Gbps (Гигабит за секунда).

4.11.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Кулбок информира ползвателя, че постигането на предоставяната от Кулбок “максимална” и “обичайно налична” скорости на УДИ, е в зависимост и от следните обстоятелства:

4.11.1.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Типът на използваната технология на свързване, вида и техническите спецификации на крайното електронно устройство /компютър, таблет, телефон и др./, използвано от ползвателя ;

4.11.1.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Едновременно ползване на УДИ от няколко крайни устройства на ползвател/и в реално време;

4.12. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Кулбок ще се въздържа от прилагане на “търговски практики”, по смисъла на Регламент 2015/2120, ограничаващи правата на ползвателя, при ползване на УДИ.

4.13. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) При предоставяне на УДИ, Кулбок ще третира еднакво целия трафик, без дискриминация, ограничения и намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъпа или което е разпространено, предоставените или използвани приложения и услуги, и използваните крайни устройства.

4.14. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Независимо от правилото на т.4.13, Кулбок, при спазване на всички нормативни изисквания на вътрешното законодателство и приложимото право на Европейския съюз, си запазва правото и може да приложи разумни мерки за управление на трафика, осигуряващи: ефективното използване на ресурсите на мрежата му, оптимизиране на цялостното качество на услугите и за подобряване на последните в интерес на ползвателите, при спазване на принципите на прозрачност, недискриминационност и пропорционалност, съгласно Регламент 2015/2120. В тези мерки не ще се включва наблюдение на трафика и те не ще се прилагат за период, по-дълъг от необходимото. Към настоящия момент Кулбок не прилага мерки за управление на трафика, въз основа на настоящата разпоредба. Във всички случаи, при прилагане на подобни разумни мерки, Кулбок ще изпълни стриктно задължението си за прозрачност съгласно чл.4 от цитирания Регламент, като измени/допълни своевременно настоящите общи условия, с подробна, ясна и разбираема информация за ползвателите, относно конкретните разумни мерки за управление на трафика при предоставяне на УДИ, във

връзка с настоящата разпоредба, в това число уведомявайки ги надлежно с текстово съобщение /sms/ или по друг подходящ начин.

4.15. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)Кулбокс се задължава да се въздържа от предприемане на мерки за управление на трафика при предоставяне на УДИ, надхвърлящи посочените в предходната т.4.14 разумни мерки, в това число Кулбокс не ще: блокира, забавя, променя, ограничава, влошава качеството на УДИ и не ще упражнява намеса или наблюдение в специфично съдържание, приложения или услуги при предоставяне на услугата, с изключение на изброените в настоящата т.4.15 случаи, и то само когато това е необходимо и докато трае възникналата необходимост, а именно:

4.15.1. С цел спазване на действащото законодателство, както и правото на ЕС, както и в изпълнение на задължителни актове на държавни, съдебни или други органи на власт, Кулбокс може да блокира достъпа до определени интернет страници, да ограничи и прекрати преноса на информация със съдържание противоречащо на действащото законодателство. Позовавайки се на това изключение, Кулбокс блокира достъпа до интернет страници, въз основа на изрични законови разпоредби и въз основа на конкретни разпореджания на председателя на съответния компетентен съд, а именно: интернет страници за организиране на хазарт от лица, които не са получили разрешение – лиценз за извършване на такава дейност съгласно Закон за хазарта; интернет страници, чрез които се предлага предоставянето на инвестиционни услуги от лица, които нямат право да предоставят същите на територията на Република България съгласно Закон за пазарите и финансовите инструменти; интернет страници, чието съдържание подбужда към тероризъм или чрез което се разпространяват познания за извършване на тероризъм съгласно Закон за противодействие на тероризма; интернет страници разпространяващи “детска порнография”. И още, съгласно чл.19 от Общите изисквания при предоставяне на обществени електронни съобщения, приети от КРС, Кулбокс е длъжно да съдейства за защита на обществеността интерес, за защита на националната сигурност и за осигуряване на електронни съобщения за нуждите на отбраната и при кризи, като при предоставяне на УДИ, е длъжно да осигурява условия за ограничаване и прекратяване на преноса на информация със съдържание, противоречащо на действащото законодателство;

4.15.2. С цел запазване на целостта и сигурността на мрежата, мрежови ресурси, в това число и крайно оборудване, и предоставяните услуги, Кулбокс, при някоя от следващите неизчерпателно изброени случаи, като: сменяне на IP адрес на компютър в мрежата с цел прикриване на идентичността му (спуфинг); прикриване на мрежови устройства или позволяване на неразрешена комуникация; хакерски атаки срещу компоненти на мрежата или крайното оборудване; разпространение на зловреден софтуер, вируси и всякакви други случаи на “злоупотреба с мрежата” /Network abuse/ и Атака за отказ на услугата / Deniel-of-service attack - DoS attack/, съгласно дадените определенията за последните в чл.21.1.7 и чл.21.1.8, от настоящите Общи условия, може да предприеме конкретни мерки за управление на трафика, водещи до временно ограничаване или цялостно прекъсване на УДИ, а именно:

4.15.2.1. Да блокира IP адреси или диапазони от тях, когато са добре известни източници на посегателства; да блокира IP адреси или диапазони от тях, когато същите са обект на текущо посегателство;

4.15.2.2. Да блокира IP адреси, от които произлиза текущо посегателство;

4.15.2.3. Да блокира IP адреси, които демонстрират подозрително поведение /например неразрешена комуникация с компоненти на мрежата, смяна на адреси с цел прикриване на идентичността им/;

4.15.2.4. Да блокира 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 лични данни /бот мрежа/;

4.15.2.5. Да блокира определени номера на портове, които представляват заплаха за сигурността и целостта на мрежата;

4.15.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)С цел предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата /т.е. прогнозирано претоварване, което въпреки взетите превантивни мерки е неизбежно/ и смекчаване на последствията от извънредно претоварване /т.е. настъпило поради непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, като например техническа неизправност в мрежата, при което се използват резервни мрежови ресурси с ограничен капацитет/ или временно претоварване /т.е. претоварване при обществени събития свързано със събиране на множество хора на обществено място/, Кулбокс може да предприеме мерки за управление на трафика, при спазването на настоящия раздел. Към настоящия момент, Кулбокс не прилага мерки за управление на трафика основаващи се на настоящото изключение. Във всички случаи, при прилагане на подобни мерки основаващи се на настоящото разпоредба, Кулбокс следва да изпълни стриктно задължението си за прозрачност съгласно чл.4 от горесцитирания Регламент, като измени/допълни своевременно настоящите общи условия, с подробна, ясна и разбираема информация за ползвателите, относно конкретните мерки за управление на трафика при предоставяне на УДИ, във връзка с настоящата разпоредба, в това число уведомявайки ги надлежно с текстово съобщение /sms/ или по друг подходящ начин.

4.16. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) При или по повод на прилагане някоя от изброените мерки за управление на трафика, в т.4.15.1 и т.4.15.2, и единствено за целите посочени пак там, Кулбокс обработва данни относно: IP адрес/и/, като тези данни съставляват “лични данни” по смисъла на Закон за защита на личните данни. Кулбокс обработва същите лични данни в съответствие с Общия регламент за защита на личните данни (ЕС)2016/679, Директива 2002/58/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, Закон за защита на личните данни, както и в съответствие с Политиката за защита на личните данни на предприятието, публикувана на официалната му страница в интернет на адрес www.coolbox.bg, в подстраница “поверителност”, прилагайки съответните подходящи организационни и технически мерки за защита на същите лични данни – предмет на посоченото обработване.

4.17. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Кулбокс гарантира и ще осигурява достатъчен капацитет на своята мрежа, за да предлага и предоставя на своите ползватели специализирани услуги, различни от УДИ, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато това оптимизиране е наложително, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качеството на същите тези специализирани услуги. Към настоящия момент такава специализирана електронно съобщителна услуга, предлагана от Кулбокс на свои крайни ползватели - юридически лица, е Фиксираната обществена услуга за гласови съобщения посредством технология VoIP (Voice over IP). Тази специализирана услуга, когато се предоставя на конкретен ползвател в пакет, едновременно и заедно с УДИ, не оказва влияние върху качеството на последната.

5. Права на КУЛБОКС

5.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) При предоставяне на услугите по т. 2 от тези Общи условия КУЛБОКС има право:

5.1.1. да получава от ПОЛЗВАТЕЛИТЕ си съответните абонаментни цени /такси/ и цени на предоставените от него услуги в сроковете, определени в т. 11 на тези Общи условия;

5.1.2. да прекъсва/спира изцяло или частично предоставянето на услугите на ПОЛЗВАТЕЛ в случай на неизпълнение - неплащане на задълженията по т. 11, като това не освобождава ПОЛЗВАТЕЛ от задължението за заплащане на съответните месечни абонаментни цени, съгласно подписания индивидуален договор и съответния абонаментен/тарифен план;

5.1.3. да получава обезщетенията, предвидени в т. 10 на тези Общи условия, както и неустойките, предвидени в т. 3.10.

5.1.4. да прекъсва/спира временно предоставянето на услугите на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и/или надстройки на МРЕЖАТА;

5.1.5. на достъп до помещения в имота на ПОЛЗВАТЕЛЯ с цел изграждане, поддържане, настройка и/или ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА, но след предварително поискване и уведомяване на ПОЛЗВАТЕЛЯ от страна на КУЛБОКС;

5.1.6. КУЛБОКС има право да откаже сключването на договор за услуги в случаите на т. 3.6. от настоящите Общи условия.

5.1.7. да се позове на едностранното - автоматично прекратяване на индивидуалния договор за услуги без предизвестие в случаите по т. 3.9.2;

5.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) За предоставянето на електронни съобщителни услуги, посочени в индивидуалния договор за услуги и с цел законосъобразно оформяне на документацията с ПОЛЗВАТЕЛЯ, КУЛБОКС може да събира, обработва, използва и съхранява негови данни, като видовете данни, основанието за обработване и целите на обработване са посочени в Политиката за защита на личните данни на Кулбокс, публикувана на www.coolbox.bg

5.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право да събира, обработва и използва данните по т. 5.2. на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ в съответствие със законодателството на Република България.

5.3.1. Независимо от горните разпоредби, КУЛБОКС има право по своя преценка да предоставя на трети лица събираните, обработваните и съхраняваните от него данни - имена, ЕГН и адрес, на ПОЛЗВАТЕЛЯ, в случай че са налице неизпълнени изискуеми задължения на последния към КУЛБОКС, с цел проучване на имущественото му състояние на и неговата кредитоспособност и/или с цел събирането на тези изискуеми задължения.

5.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право да прави повиквания и да изпраща кратки текстови съобщения и/или електронна поща на ПОЛЗВАТЕЛЯ за целите на директния маркетинг и реклама на собствените си електронни съобщителни услуги, но само когато разполага с предварително изрично съгласие на ПОЛЗВАТЕЛЯ за това.

5.5. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право да формира и предлага в различни пакети, предлаганите от него услуги, като във всички случаи осигурява право на ПОЛЗВАТЕЛЯ да ползва услуги, необвързани в пакет, по цени, извън пакетната цена.

5.6. КУЛБОКС има право да предлага отстъпки и/или промоции в случаите, когато е направило публично известни условията, при които се правят тези отстъпки и/или промоции. КУЛБОКС осигурява възможност предвидените отстъпки и/или промоции да се ползват от всеки, който отговаря на предварително оповестените условия за тяхното предоставяне.

5.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право временно да прекъсне/спре достъпа на ПОЛЗВАТЕЛЯ до МРЕЖАТА при регистриран нетипичен трафик, до изясняване и отстраняване на причините за генерирането на такъв трафик.

5.8. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право временно да прекъсне/спре достъпа на ПОЛЗВАТЕЛЯ до МРЕЖАТА или до част от нея, в случай че установи, че при използването на Услугата/ите са налице предпоставки за: влошаване качеството на услугите, предоставяни от КУЛБОКС на трети лица; влошаване качеството на услугите, предоставяни от други предприятия на трети лица; разпространение на непоискани електронни съобщения, разпространение на компютърни вируси, използване на мрежата за неправомерен достъп до всяка друга машина или устройство, достъпни чрез мрежата; както и във всеки установен от КУЛБОКС случай на участие на мрежов ресурс/и, предоставен/и на ПОЛЗВАТЕЛЯ, в атака за отказ на услугата – Denial-of-service attack (DoS attack), независимо дали въпросния мрежов ресурс/и е/са източник или цел на атаката.

5.9. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право да прекъсне/спре достъпа на ПОЛЗВАТЕЛЯ до съответните Услуги в случай, че установи нарушение, на което и да е от задълженията по т. 9.1. от тези Общи условия. Достъпът до услугата се възстановява в срок от 24 (двадесет и четири) часа след отстраняване на нарушението. Независимо от това, при неплащане в срок, ползвателят може да активира временно услугата - УДИ чрез съответните функционалности на портала за сабообслужване my.coolbox.bg за срок от 24 часа, но при продължаващо неизпълнение, същата се спира отново и се активира в срок от 24 часа след залащане. Заплащането на месечната абонаментната цена за услугата за периода на нарушението съответно спирането остава дължимо.

5.10. (Решение на СД от 25.06.2024 г.) Кулбокс има право да прихваща свои настоящи и бъдещи изискуеми парични задължения към ползвателите с настоящи и бъдещи изискуеми парични задължения на последния към Кулбокс, произтичащи от действието и/или прекратяването/развалянето на индивидуалните договори, сключени между двете страни, независимо от предмета на тези договори. С приемане на настоящите общи условия, ползвателят заявява, че е съгласен всяко едно прихващане да се извършва, само на основание настоящата уговорка, без да е необходимо изрично изявление за прихващане от страна на Кулбокс, отправено до ползвателя и получено от последния.

6. Задължения на КУЛБОКС

6.1. КУЛБОКС е длъжно:

6.1.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да изгражда, поддържа и развива електронно съобщителната си мрежа /МРЕЖАТА/ в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, изисквания за качество и мреки за сигурност, като спазва изискванията за минимално задължително качество на услугите и обслужването във връзка с предоставяне на последните. КУЛБОКС използва в мрежата си само технически изправни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара по съответния законов ред. КУЛБОКС инсталира, поддържа и използва електронно съобщителни устройства, само по начин и предназначение, определени от производителя, с цел да се гарантира защита на околната среда, животът и здравето на хората.

6.1.2. (Изм. с Решение от 07.11.2019 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 (двадесет и четири) часа в денонощието 7 (седем) дни в седмицата;

6.1.3. да предоставя услуги на всички ПОЛЗВАТЕЛИ, адресати на настоящите общи условия при спазване на равнопоставеност и прозрачност;

6.1.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да не създава предимства за отделни ПОЛЗВАТЕЛИ, адресати на настоящите общи условия или група от тях, като това задължение не може да попречи на свободата на договаряне на КУЛБОКС;

6.1.5. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) предварително да уведомява писмено или по друг подходящ начин ПОЛЗВАТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

6.1.6. да спазва уговорените срокове за активиране на услугите на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ ;

6.1.7. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)да уведомява ПОЛЗВАТЕЛИТЕ чрез публикуване на съобщение на интернет страницата www.cooolbox.bg или по друг подходящ начин за прекъсване и/или влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти и/или поради развитие на МРЕЖАТА, както и за сроковете на прекъсването и/или влошеното качество на услугата в срок най-малко от 48 (четиридесет и осем) часа преди ефективното ѝ прекъсване. Под подходящ начин за уведомяване на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ се счита информирането им по пощенски път, или чрез електронна поща, или чрез повикване към тях, или кратко текстово съобщение (SMS);

6.1.8. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да уведомява ПОЛЗВАТЕЛИТЕ , чрез публикуване на съобщение на интернет страницата си или по друг подходящ начин във възможно най-кратък срок за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

6.1.9. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ и данните необходими за разплащанията, в сроковете предвидени в Политиката му за защита на личните данни, публикувана на интернет страницата на Кулбокс, с изключение на случаите, когато с нормативен акт е определен различен срок;

6.1.10. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)да предоставя на ПОЛЗВАТЕЛЯ детайлизирана сметка за ползваната услуга, заедно с фактура/и. Детайлизираната сметка съдържа следната информация:

6.1.10.1. всички видове ползвани от ПОЛЗВАТЕЛЯ услуги през съответния период;

6.1.10.2. брой на ползваните услуги;

6.1.10.3. обща стойност на всеки вид ползвани услуги;

6.1.10.4. общ размер на сметката;

6.1.10.5. размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;

6.1.10.6. размер на отчисленията, които може да се дължат на ПОЛЗВАТЕЛЯ, съобразно начина на ползване на услугата, договорен между ПОЛЗВАТЕЛЯ и КУЛБОКС;

6.1.10.7. общ размер на дължимата сума;

6.1.10.8. срок за плащане;

6.1.10.9. възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;

6.1.10.10. идентификационни данни на КУЛБОКС;

6.1.10.11. адрес, телефон на КУЛБОКС.

6.1.10А. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Да предоставя на ПОЛЗВАТЕЛЯ по електронен път, след регистрация от страна на последния, посредством електронния портал за самообслужване my.cooolbox.bg достъп до информация относно ползваните услуги; възможност за заплащане на сметки, като и други допълнителни услуги по т. 2.8., а при техническа възможност за това от страна на КУЛБОКС и възможност за управление на условията и параметрите на основни услуги, предмет на вече сключен от ПОЛЗВАТЕЛЯ индивидуален договор, добавяйки към тях допълнителни услуги по т. 2.8. В случаите по предходното изречение, както и в тези по т. 2.8., достъпът до електронния портал за самообслужване my.cooolbox.bg респективно до съответната безвъзмездна или възмездна допълнителна услуга се извършва чрез регистрация от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ и въвеждане на уникален идентификатор, който е комбинация от потребителско име на ползвателя – валиден и-мейл адрес и парола генерирани от ПОЛЗВАТЕЛЯ, който ще има силата на електронен подпис съгласно чл. 13, ал. 1 Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги /ЗЕДЕУУ/ и със значението на саморъчен подпис по смисъла на чл. 13, ал. 4 от ЗЕДЕУУ. За избягване на всякакви бъдещи спорове между КУЛБОКС и ПОЛЗВАТЕЛ, действията и изявленията, извършени след въвеждане на уникалния идентификатор в посочените му разновидности в предходното изречение или съпроводжани от същия идентификатор, при достъп и ползване на услугите посредством електронния портал за самообслужване my.cooolbox.bg , ще се считат за действия и волеизявления, извършени от името и за сметка на съответния ПОЛЗВАТЕЛ, идентифицирал се пред КУЛБОКС с уникалния идентификатор и.

6.1.11. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОЛЗВАТЕЛИТЕ и техни действия, без съгласието им, когато такова се изисква, с изключение на случаите, в които КУЛБОКС я предоставя на легално основание и при законосъобразно искане на съответните компетентни органи или с изключение на изрично предвидените в настоящите общи условия случаи;

6.1.12. да уведомява предварително протребителите за изменение на общите условия и/или индивидуалния договор, в срок не по-кратък от 30-дни преди влизането им в сила, както и да уведомява последните за изтичане на срока на сключените срочни договори не по-късно от един месец, от изтичане на договорения срок;

6.1.13. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)да оповести на страницата си в Интернет или по друг подходящ начин адрес и/или телефон, на които да приема уведомления от ПОЛЗВАТЕЛИТЕ за повреди и други форми на неизправно получаване на услугите като води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

6.1.14. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА при наличие на нормални условия за работа в срок до 24 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в място за обслужване на клиенти, уведомяване за повредата от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на КУЛБОКС, посредством упълномощените за това лица;

6.1.15. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да осигурява безплатен достъп до услугите за спешни повиквания в случаите, когато предоставя фиксирана обществена услуга за гласови съобщения до прекратяване на индивидуалния договор за услуги с ПОЛЗВАТЕЛЯ по реда на тези Общи условия.

6.1.16. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да предоставя информация националните центрове за спешни повиквания 112 за местоположението на викация краен ползвател в случаите, когато това е предвидено в действащите нормативни разпоредби.

6.1.17. да прекратява/спира изцяло или частично предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове с изключение на достъпа до телефонни услуги за спешни гласови повиквания, съгласно т. 6.1.15.;

6.1.18. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да вписва безплатно наименование/фирма, адрес и номер на своите ПОЛЗВАТЕЛИ в случай, че издаде телефонен указател в писмена и/или електронна форма и след изрично дадено съгласие от страна на съответния ползвател за това;

6.1.19. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)Да информира ПОЛЗВАТЕЛЯ предварително и по подходящ начин, че ще предприеме спрямо него действия по извънсъдебно събиране на негови изискуеми и ликвидни парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други), като задължително посочва точното наименование на тези лица, точния размер на претендираните парични вземания, както и основанието, на което последните се претендират.

7. Отговорност на КУЛБОКС

7.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В случай на забава при активирането на услугите в сроковете по т. 2.3. или т. 2.4. от тези Общи условия, КУЛБОКС дължи неустойка за всеки ден забава в размер на 0.1% (нула цяло и едно на сто) от еднократната цена за свързване. Неустойката се изплаща в срок до 1 (един) месец от датата на поискване от страна на ползвателя. Изпълнението/погасяването на неустойката може да се извършва чрез прихващане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец, само при съгласие от страна на ПОЛЗВАТЕЛЯ за това.

7.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които ПОЛЗВАТЕЛЯ не е могъл да ползва услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, дори когато дните не са последователни, ПОЛЗВАТЕЛЯ заплаща само част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. КУЛБОКС приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

7.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Надвзети суми за предоставяни услуги, дължими от КУЛБОКС неустойки и сумите по т. 7.1 и т. 7.2. от тези Общи условия се заплащат на ПОЛЗВАТЕЛЯ по негово изрично писмено искане. Заплащането се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

7.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС носи отговорност за виновно причинени вреди от прекъсване или влошаване на качеството на услугите при неизпълнение на задълженията си към ПОЛЗВАТЕЛИТЕ, които спазват задълженията си относно техническите изисквания и указанията за ползване на услугите.

7.5. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС не носи отговорност при прекъсване или влошаване на качеството на услугите поради виновно поведение на ПОЛЗВАТЕЛЯ, като например: недопускане на КУЛБОКС до помещенията на ПОЛЗВАТЕЛЯ, в които са инсталирани съоръжения и/или оборудване; неспазване на технически изисквания и указания на производителя на използвани от ползвателя електронно съобщителни устройства, както и технически изисквания и указания на КУЛБОКС за ползване на услугата, техника или оборудване и др.

7.6. КУЛБОКС не носи отговорност в следните случаи:

7.6.1. При изградена връзка, преминаваща през две или повече електронни съобщителни мрежи, КУЛБОКС не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, когато това се дължи на повреди и неизправности в мрежи на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги.

7.6.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС не носи отговорност при невъзможност за предоставяне и ползване на услугата или при влошаване качеството ѝ, в случай, че смущенията се дължат на периодични или инцидентни тестове, планирани или необходими, които се провеждат от КУЛБОКС и за които ползвателите са уведомени по реда на т. 6.1.7., както и при неработоспособност на МРЕЖАТА, преносната среда или оборудване, което не е възникнало по вина на КУЛБОКС;

7.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС не носи отговорност за съдържанието на обменяната от ПОЛЗВАТЕЛИТЕ информация и техните действия при и по повод ползване на услугите му.

7.8. Освен, ако в нормативен акт е разпоредено друго, КУЛБОКС не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си при извънредни обстоятелства или причини, независещи от КУЛБОКС за периода, докато трае съответното обстоятелство или причина.

7.8.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Когато КУЛБОКС е под въздействие на извънредни обстоятелства или причини, независещи от него, то е длъжно да уведоми незабавно ПОЛЗВАТЕЛЯ за обстоятелствата и ограниченията, наложени от тях.

7.8.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Ако извънредните обстоятелства или причините, независещи от КУЛБОКС продължат повече от 30 (тридесет) дни и ПОЛЗВАТЕЛЯТ загуби интерес от продължаване действието на договора, той може да поиска прекратяване на същия. В този случай договорът се прекратява незабавно от момента на получаване на искането за прекратяване от другата страна без неустойки за страните.

7.8.3. В случай на спор, отнесен за разрешаване пред Съд, извънредните обстоятелства или причини, независещи от страната, се доказват по реда на Гражданския процесуален кодекс.

8. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Права на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ

8.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛИТЕ имат следните права:

8.1.1. да изискват сключване на индивидуален договор за ползване на съответните електронни съобщителни услуги, предлагани от КУЛБОКС;

8.1.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да получават услугите с параметри и качество, съгласно тези Общи условия, предоставената му на траен носител предварителна информация по чл.226 от ЗЕС и индивидуалния договор за услуги, подписан между страните, както и съобразно Общите изисквания на КРС и останалото приложимо право;

8.1.3. да получават информация и справки относно ползването на услугите, предоставяни от КУЛБОКС;

8.1.4. да ползват услуги включени в пакети, както и услуги - необвързани в пакет, по цени, определени от КУЛБОКС, извън съответния пакет.

8.1.5. да уведомяват КУЛБОКС за проблеми, свързани с ползването на услугите;

8.1.6. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) да подават жалби и/или заявления и да получават отговори и друго съдействие при разглеждането им по реда на тези Общи условия;

8.1.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на КУЛБОКС и услугите, предоставяни чрез нея, в случай че последното е допуснало нарушение на Закона за електронните съобщения и/или други нормативни и/или административни актове по неговото прилагане и/или на тези Общи условия и/или на индивидуалния договор;

8.1.8. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да дават съгласие изрично и писмено, за изцяло или частично безвъзмездно предоставяне от страна на КУЛБОКС на данните си в телефонен указател издаван от предприятие предоставящо универсална услуга, както и да поискат проверка, поправка и заличаване изцяло или частично на данните си от телефонен указател.

8.1.9. в случай, че КУЛБОКС е издало телефонен указател, да поискат в него да бъде включена допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатната линия, ако те са дали предварително писмено съгласието си за това.

8.1.10. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да получават детайлизирана сметка и друга писмена информация за ползваните услуги, заедно с фактура и, съобразно разпоредбата на чл.260 и съответно на чл.260а от ЗЕС, в зависимост от избрания способ за получаване, а при липса на избор от страна на ползвателя, съобразно предвижданията на Общите изисквания; Да отказват получаване на такава детайлизирана сметка, след изрична заявка.

- 8.1.10а. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) при регистрация от страна на ползвател в електронния портал my.coolbox.bg, да генерират по електронен път уникален идентификатор (съчетание на и-мейл адрес и парола), посредством който да получават безвъзмездно достъп до информация в електронен вид относно ползваните услуги, както и да получават достъп до други безвъзмездни или възмездни допълнителни услуги съгласно уговорките на т. 2.8, т. 2.8.1 и т. 6.1.10А, но при условие, че КУЛБОКС е осигурил технически такава възможност за съответната услуга;
- 8.1.11. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да получават при поискване детайлизирана справка по чл.260, ал.4 от ЗЕС за ползваните гласови услуги, която справка да съдържа информация за:
- 8.1.11.1. вида на ползваната услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги;
- 8.1.11.2. стойността на всяко осъществено повикване;
- 8.1.11.3. датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване;
- 8.1.11.4. (нов с Решение на СД от 13.04.2022 г.) номер на викация и викан краен ползвател.
- 8.1.12. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да не получават детайлизирана сметка, детайлизирана справка и друга информация във връзка с чл.260 и съответно чл.260а от ЗЕС, след изрично писмено искане за това от страна на ползвателя.
- 8.1.13. да дава предварително писмено съгласие за получаване на повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг в случаите по т. 5.4.;
- 8.1.14. да изразява изрично несъгласие с бъдещо получаване на съобщения за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на КУЛБОКС.
- 8.1.15. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да поискат преносимост на предоставените им за използване от Кулбок номера, с право при изрично поискване, да запазят същите, независимо от предприятието, което предоставя услугата, за:
- 8.1.15.1. Географски номера при промяна на предприятието, предоставящо съответната услуга и/или при промяна на адреса на ползвателя в рамките на един географски национален код за направление;
- 8.1.15.2. Негеографски номера за всяко местоположение.
- 8.1.16. да бъдат информирани при планирани прекъсвания и при очаквано влошаване на качеството на предоставяната услуга;
- 8.1.17. да поискат с писмено заявление до КУЛБОКС съдействие при обезпокоителни и злоумишлени повиквания;
- 8.1.18. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да прекратяват ползването на услуги по свое желание съгласно тези Общи условия;
- 8.1.19. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да поискат възстановяване на спрените /прекъснати/ услуги след изплащане на задълженията си към КУЛБОКС, преди прекратяване на договора за услуги поради неплащане на задълженията на ПОЛЗВАТЕЛЯ към КУЛБОКС.
- 8.1.20. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Ползвателите имат и съответните права, неизброени изрично тук, но предвидени в ЗЕС, подзаконовите актове по неговото прилагане, Общите изисквания на КРС, както и другите приложими - законови и подзаконовни нормативни актове.

8А. (нов с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Преносимост на номера и взаимоотношения с крайни ползватели в процеса на преносимост

- 8А.1.Ползвателя има право да запази ползваните от него географски или негеографски номера, при смяна на доставчика на фиксираната услуга за гласови съобщения с тези номера. В процедурите на преносимост на номера при смяна на доставчик на услугата, Кулбок може да има качество на приемащ или на даряващ доставчик.
- 8А.1.1. В случай че ползвател ползва повече от един номер, може да бъде заявено пренасянето на всички или на част от тях.
- 8А.2. Преносимостта по т.8А.1. може да се осъществи за следните типове национално значими номера:
- 8А.2.1.1 За всички географски номера, като преносимостта при промяна на доставчика на услугата се допуска за:
- 8А.2.1.2. отделни номера;
- 8А.2.1.3. група номера, които могат да бъдат:
- 8А.2.1.3.1. многократни абонатни номера (MSN), предоставени на крайни ползватели, ползващи ISDN основен достъп (ISDN-BRA);
- 8А.2.1.3.2. директно набирани номера (DDI);
- 8А.2.1.3.3. серийни номера;
- 8А.2.1.3.4. съкратени номера.
- 8А.2.2. Негеографски номера след код за достъп до услугата "персонален номер" (обхват "700")
- 8А.2.3. Негеографски номера след код за достъп до услуги с безплатен достъп (обхват "800")
- 8А.3. Преносимостта се осъществява само в рамките на съответния домейн на преносимост, като не се променя видът на предоставяната услуга.
- 8А.4. В домейна на географските номера, Кулбок осъществява преносимост на географски номера и при промяна на адреса на услугата в рамките на един географски национален код за направление (в рамките на едно и също населено място).
- 8А.4.1. Преносимостта на географски номера при промяна на адреса на услугата в рамките на един географски национален код за направление се осъществява от Кулбок, след подаване на заявление - искане от ползвателя и сключване на нов индивидуален договор за новия адрес с предмет – услугата предоставяна на стария адрес, или допълнително споразумение към вече сключен индивидуален договор.
- 8А.4.2. Кулбок може да откаже преносимост по т.8А.4.1, ако не е налице възможност за осъществяване на физическа свързаност с мрежата на Кулбок на заявения нов адрес.
- 8А.4.3. Стартирането на преносимостта на номера и услугата на новия адрес се извършва в предвидените срокове за стартиране на преносимост на географски номера при смяна на доставчика на услугите, като активиране на услугата на новия адрес е до 3 работни дни за отделни номера и до 5 работни дни за група номера, след подписване на индивидуален договор или допълнително споразумение към вече сключен такъв за предоставяне на услугата на новия адрес, съобразно настоящите Общи условия и приложимата правна рамка, и стартиране на процедурата по преносимост.
- 8А.4.4. Подаденото заявление - искане за преносимост по 8А.4.1. ще се счита, като искане за прекратяване на сключения индивидуален договор за предоставяне на услугата на стария адрес в неговата цялост, считано от датата на сключване на новия договор или допълнителното споразумение. Ползвателя, може да поиска изрично със заявлението за преносимост по 8А.4.1., да

продължи действието на договора на стария адрес и след осъществяване на преносимостта, в който случай последният няма да се счита за прекратен, а Кулбок ще осигурява ползването на услугите и на стария адрес.

8A.5. Процедурата по пренасяне на номера, при смяна на доставчика на фиксираната услуга за гласови съобщения, се осъществява въз основа на заявление на ползвателя, подадено по образец при приемащия доставчик. Заявлението за пренасяне на номер е в стандартна форма, съгласувана между Кулбок и останалите доставчици в домейна на преносимост, в съответната процедура за преносимост, подписана между участниците в домейна на преносимост, съгласно чл. 31, ал. 1 от Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера от Националния номерационен план, наричани закратко "функционалните спецификации".

8A.5.1. Кулбок, като приемащ доставчик, при техническа възможност за това, ще приема и заявление за преносимост по образец, с приложени към него необходими документи, подписано с квалифициран електронен подпис по смисъла на ЗЕДЕУУ.

8A.5.2. Ползвателят/потребителят може да подава заявление за пренасяне на номер/а до Кулбок, като приемащ доставчик, всеки работен ден в посочените на официалната страница места за обслужване на клиенти на Кулбок. Ползвателя, може да заявява по телефон или електронна поща посещение на място от служител на Кулбок за приемане на заявление за преносимост.

8A.5.3. Заявлението се подава лично или чрез законен или упълномощен представител. Заявителят съответно неговия представител се легитимират със съответните документи, посочени в настоящите общи условия и съответно с надлежно пълномощно.

8A.5.4. Подаденото заявление за преносимост представлява упълномощаване на приемащия доставчик да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията на заявителя с даряващия доставчик/вторичния доставчик съобразно функционалните спецификации, съответната процедура по чл. 31, ал. 1 от функционалните спецификации и индивидуалния договор с крайния ползвател. Заявлението представлява и волеизявление на крайния ползвател за прекратяване на договорните отношения с даряващия доставчик/вторичния доставчик.

8A.5.5. Заявлението за преносимост може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма на приемащия доставчик/вторичния доставчик от страна на крайния ползвател за заплащане на дължимите към даряващия доставчик/вторичния доставчик плащания от името и за сметка на ползвателя при наличие на изрично съгласие от страна на приемащия доставчик/вторичния доставчик за това.

8A.5.6. Когато ползвателя е изявил изрично пред Кулбок с подпис желание, преносимостта да стартира в 7 дневен срок от подаване на заявлението за преносимост, той може да упражни правото си по чл. 228, ал. 5 от ЗЕС, като оттегли подаденото заявление за пренасяне в същия срок.

8A.5.7. В случай че ползвателя не е избрал кога да стартира процедурата по преносимост, се приема, че същият желае тя да стартира в 7 дневен срок от подаването на заявлението за преносимост.

8A.5.8. При подаване на заявлението за преносимост, Кулбок, действащо като приемащ доставчик и крайният ползвател сключват индивидуален договор – предметът на който са и заявления/те за пренасяне номер/а, при прилагане на настоящите Общи условия, Закон за електронните съобщения и Общите изисквания при осъществяване на електронно съобщителни услуги.

8A.5.9. Във всеки случай на преносимост при смяна на доставчика на услугата, независимо дали ползвателя е изявил изрично чрез подпис желанието си - процедурата по преносимост да стартира с подаване на заявлението за преносимост или в седем дневен срок от подаването му, договорът между приемащия доставчик и ползвателя влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера в мрежата на приемащия доставчик.

8A.5.10. Даряващият доставчик отказва мотивирано преносимост на номер/номера пред приемащия доставчик само в следните случаи:

8A.5.10.1. преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на краен ползвател на даряващия доставчик/вторичния доставчик; отказът по предходното изречение не се прилага, когато крайният ползвател не се е отказал от правото му по т.8A.5.15.;

8A.5.10.2. даряващият доставчик вече е получил от друг приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

8A.5.10.3. при преносимост на група географски номера, която изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост;

8A.5.10.4. изпратеното от приемащия доставчик заявление съдържа непълни и/или неточни данни на крайния ползвател и/ли заявлението не е подписано.

8A.5.11. Приемащият доставчик/вторичният доставчик отказва мотивирано преносимост само в следните случаи:

8A.5.11.1. крайният ползвател не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

8A.5.11.2. заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от крайния ползвател или не е негов наследник;

8A.5.11.3. представените от крайния ползвател данни в заявлението са непълни и/или неточни;

8A.5.11.4. не са представени изискуемите към заявлението документи;

8A.5.11.5. налице е някое от общоприложимите основания за отказ за предоставяне на услугата, предвидени в договора с крайните ползватели на приемащия доставчик/вторичния доставчик;

8A.5.11.6. не е сключен индивидуален договор с приемащия доставчик, съгласно 8A.5.8;

8A.5.12. В случаите по т. 8A.5.10.3 и 8A.5.10.4 и по т. 8A.5.11.1, 8A.5.11.2, 8A.5.11.3, 8A.5.11.4, 8A.5.11.6 приемащият доставчик/вторичният доставчик не разглежда заявлението до отстраняване на недостатъците и спира процедурата за не повече от 30 работни дни от подаване на заявлението. В случай, че в посочения срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на приемащия доставчик/вторичния доставчик. В останалите случаи по т.8A.5.10 и т.8A.5.11 процедурата се прекратява чрез изричен писмен отказ на приемащия доставчик/вторичния доставчик, като приемащият доставчик изпраща и съобщение до даряващия доставчик, съгласно функционалните спецификации, с което го информира, че процедурата по преносимост е прекратена.

8A.5.13. В случай, че не са налице основанията по т.8A.5.10 и т.8A.5.11, Кулбок в съответното качество на приемащ или даряващ доставчик и съответния друг доставчик от домейна на преносимост, стартират процедурата по преносимост в сроковете, съобразно т.8A.5.6 и т.8A.5.7., като срокът за реализация на преносимост следва да бъде:

8A.5.13.1. за географски номера – до 3 работни дни за отделни номера и до 5 работни дни за групи номера, считано от момента на стартиране на процедурата по преносимост, но не по-късно от уговорената между страните дата на преносимост, ако такава е била уговорена, и включва прозорец на преносимост не по-дълъг от 6 часа;

8A.5.13.2. за негеографски номера – до 5 работни дни, считано от момента на стартиране на процедурата по реносимост, но не по-късно от уговорената между страните дата на преносимост, ако такава е била уговорена, и включва прозорец на преносимост не по-дълъг от 5 часа.

8A.5.14. В рамките на прозореца на преносимост при успешно активиране на номера/та в мрежата на приемащия доставчик процесът на преносимост задължително се приключва от даряващия доставчик чрез деактивиране на номера/та и изпращане на съобщение към приемащия доставчик за това, с което потвърждава успешното пренасяне на номера/та в съответните срокове по т. 8A.5.13.1. и т. 8A.5.13.2.

8A.5.15. Даряващият доставчик, съответно държателят на обхвата от номера, в случаите, в които са различни, както и вторичният доставчик не могат да предоставят пренесен номер на друг краен ползвател. Когато ползвател прекрати договор за предоставяне на услуги чрез пренесен номер, приемащият доставчик запазва номера за срок минимум един месец, освен ако крайният ползвател изрично се е отказал от това право. След изтичане на последния срок приемащият доставчик уведомява държателя на обхвата от номера и му връща номера при условията и по реда, договорени в съответната процедура за преносимост. В останалите случаи на прекратяване на договор за предоставяне на услуги чрез пренесен номер, както и в случаите, при които крайният ползвател се е отказал от правото си по изречение второ, приемащият доставчик уведомява за това държателя на обхвата от номера и връща номера на държателя на обхвата от номера при условията и по реда, договорени в съответната процедура по преносимост.

8A.5.16. Задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори поради успешно реализирана преносимост на номера, се заплащат от ползвателя до деня на осъществяване на преносимостта. При подаване на заявление за преносимост към даден приемащ доставчик неустойката по т. 3.10 за предсрочно прекратяване на срочен договор и/или неспазване срока на предизвестията няма да се начисляват на ползвателя, само ако са налице следните две условия:

8A.5.16.1. ползвателят е отправил заявлението за преносимост на номера по срочен индивидуален договор един месец преди изтичане на срока на индивидуалния договор сключен с КУЛБОКС; или

8A.5.16.2. Към момента на подаване на заявлението за преносимост, срочният договор се е трансформирал в безсрочен в хипотезата на чл. 229а, изречение второ от ЗЕС.

8A.5.17. Ползвател, който е подал заявление за пренасяне на номер/а, е задължен да плати на Кулбокс всички задължения за услугите, ползвани чрез тези номера, които задължения са възникнали или станали изискуеми преди или след подаване на заявлението за пренасяне на номер/а до прекратяване на договорните отношения или приключване на процеса на преносимост.

8A.5.18. Даряващият доставчик/вторичният доставчик, както и неговите търговски представители, дистрибутори и партньори нямат право да осъществяват контакти с ползватели на техни услуги, след подаване на заявление за пренасяне на номер, с цел обсъждане на предимствата или недостатъците от смяна на доставчика, или за отправяне на нови оферти, промени в тарифния план и други условия по съществуващия договор.

8A.5.19. Приемащият доставчик при наличие на техническа възможност осигурява свързаност до мрежата си на ползвателя, чийто номер е обект на преносимост.

8A.5.20. Приемащият доставчик/вторичен доставчик информира крайните ползватели за правата на компенсация съгласно настоящите общи условия и действащите функционални спецификации за датата на преносимост и за успешното завършване на пренасянето или за неуспех на процеса по пренасяне, като формата и начинът на уведомяване се определят от доставчиците в процедурите по чл. 31, ал. 1. от функционалните спецификации.

8A.5.21. В случай на пренесен номер поради техническа грешка приемащият доставчик връща номера на даряващия доставчик в срок до 24 часа от констатирането на техническата грешка.

8A.5.22. Когато фиксираната гласова услуга, предоставяна с номерата – обект на започнала процедура по преносимост, е включена в пакет с други услуги, индивидуалният договор за услуги в пакетната услуга, сключен между Кулбокс и Ползвателя, не се прекратява въпреки успешно извършената преносимост на номерата в мрежата на друго предприятие-приемащ доставчик. При всеки случай в хипотезата на предходното изречение, ако ползвателя желае, Кулбокс му осигурява възможност да използва и фиксирана гласова телефонната услуга, включена в пакета, съгласно сключения индивидуален договор, предоставяйки му нов телефонен номер/а – географски и/или негеографски.

8A.5.23. (изм. с Решение на СД от 25.06.2024 г) В случаите на т. 8A.5.22., Ползвателя по своя преценка може да прекрати изцяло договора за пакетната услуга по общия ред, с предизвестие по реда на т. 3.9.1, съгласно настоящите Общи условия с произтичащите от това последици.

8A.5.24. Ползвателя, заявил преносимост на номер, има право да предяви искане за компенсиране в следните случаи:

8A.5.24.1. номерът не е пренесен в сроковете, определени в настоящите общи условия, респективно функционални спецификации;

8A.5.24.2. номерът е пренесен без съгласието на крайния ползвател;

8A.5.24.3. при неспазване на прозореца на преносимост, определен в настоящите общи условия и тези спецификации.

8A.5.25. Компенсирането на крайните ползватели се дължи за всеки номер и е под формата на парична сума в следните размери:

8A.5.25.1. в случаите по т. 8A.5.24.1 и т.8A.5.24.3 – не по-малко от 2 лв. за всеки ден забава;

8A.5.25.2. в случаите по т. 8A.5.24.2 – не по-малко от 2 лв. за всеки ден забава от датата на неправомерното пренасяне до датата на връщане на номера по реда на т.8A.5.21.

8A.5.26. Искането за компенсиране се подава пред приемащия доставчик в двумесечен срок от подаване на заявлението за преносимост. Приемащият доставчик е длъжен да приеме и разгледа искането за компенсиране, ако то е подадено в срок. Приемащият доставчик е длъжен да регистрира предявените пред него искания за компенсиране при прилагане на приетите от него правила и процедури за разглеждане на молби, сигнали и жалби. Кулбокс потвърждава приемане на искането по начин, определен от него за съответния канал, чрез който е получено искането. Приемането на искания за компенсиране се извършва през цялото работно време във всеки търговски обект на приемащия доставчик или по електронен път – когато искането за компенсиране е подписано с квалифициран електронен подпис.

8A.5.27. В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране приемащият доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател. В случай че приемащият доставчик установи, че някое от обстоятелствата по т. 8A.5.24.1, 8A.5.24.2 и 8A.5.24.3 не е възникнало в резултат от негово действие/бездействие, той може да откаже да удовлетвори искането за компенсация, за което уведомява крайния ползвател по реда на преходната точка.

8A.5.28. В тези случаи ползвателя може да подаде искането за компенсиране пред даряващия доставчик в четиримесечен срок от подаване на заявлението за преносимост. В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране даряващият доставчик го разглежда и уведомява за своето решение ползвателя. Доставчикът може да уважи искането или да го отхвърли, за което следва да се мотивира.

8А.5.29. Предявяване на искането за компенсиране пред съответния доставчик не е пречка за крайния ползвател да предяви иск по съдебен ред.

8А.5.30. За всички неуредени в настоящия раздел 8А въпроси свързани с преносимостта на номера, ще се прилагат действащите: Закон за електронните съобщения, Функционални спецификации за преносимост, издадени от КРС и процедурите за преносимост, изготвени въз основа на последните спецификации и одобрени, и подписани от доставчиците в domeйна на преносимост, в това число и от името на Кулбокс, а при противоречие на настоящите Общи условия с разпоредбите на изброените нормативни актове, ще се прилагат с предимство - последните.

9. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Задължения на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ

9.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛИТЕ са длъжни:

9.1.1. след предварителното им уведомяване от КУЛБОКС да осигурят достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и/или профилактика на МРЕЖАТА;

9.1.2. да не извършват промени чрез крайните устройства в МРЕЖАТА на КУЛБОКС, както и да полагат добросъвестни грижи за предоставеното оборудване;

9.1.3. да оказват необходимото съдействие на КУЛБОКС при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги и оборудване и крайни устройства. Ползвателите са длъжни да съдействат на КУЛБОКС и за предотвратяване или прекратяване на атака за отказ на услугата – Denial-of-service attack (DoS attack) и/или за предотвратяване или прекратяване злоупотреба с мрежата (Network Abuse);

9.1.4. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) да спазват указанията, инструкциите и предписанията на производителя и/или КУЛБОКС за правилно ползване на на предоставеното оборудване;

9.1.5. да използват само крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащото законодателство;

9.1.6. да не извършват каквито и да било промени в крайните устройства и/или предоставеното оборудване и да не включват приспособления, за които няма изрично писмено разрешение от КУЛБОКС;

9.1.7. да заплащат определените от КУЛБОКС цени по начин и в срокове за плащане, посочени в т. 11. от тези Общи условия.

9.1.8. да уведомяват в срок до 14 (четирнадесет) дни КУЛБОКС за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 3.3. от тези Общи условия;

9.1.9. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ са длъжни при използване на предоставяната от КУЛБОКС услуги да не нарушават каквито и да било имуществени или неимуществени права и/или законни интереси на трети лица.

9.1.10. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ са длъжни да не извършват и да не допускат генериране на нетипичен трафик, посредством ползването на Услугата, както и да не извършват и да не допускат генериране на трафик, водещ до злоупотреба с мрежата (Network Abuse) и/или до атака за отказ на услугата – Denial-of-service attack (DoS attack).

9.1.11. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ нямат право да предоставят електронни съобщителни мрежи или електронни съобщителни услуги, чрез Услугите, предмет на тези Общи условия.

9.1.12. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ се задължават да ползват Услугите при спазване на всички относими изисквания и задължения, съдържащи се в индивидуалния договор, в тези Общи условия, в българското, европейското и международното законодателство или в общите и индивидуални актове на компетентни държавни органи.

9.1.13. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ се задължават при ползване на предоставените от КУЛБОКС Услуги да се въздържат от действия/бездействия:

9.1.13.1. в противоречие и/или противоречащи на българското законодателство, международните актове, по които република България е страна, приложимите чужди закони, настоящите Общи условия или добрите нрави;

9.1.13.2. нарушаващи търговска, служебна или лична тайна на трети лица или друга конфиденциална информация;

9.1.13.3. нарушаващи каквито и да били имуществени или неимуществени права или законни интереси на трети лица, включително право на собственост, право на интелектуална собственост и други;

9.1.13.4. накръняващи доброто име и/или търговската репутация на КУЛБОКС, или името, търговската репутация, честта или достойнството на друго лице/а;

9.1.13.5. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г., изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) можещи да прекъснат или затруднят предоставянето на електронно съобщителните услуги от страна на Кулбокс; да влошат тяхното качество; да нарушат или застрашат сигурността на мрежата на Кулбокс или друго предприятие; да доведат до нарушение на сигурността на личните данни или да създадат предпоставки за това.9.1.14. ПОЛЗВАТЕЛИТЕ се задължават да охраняват и да не предоставят на трети лица достъп до уникалния идентификатор по т. 6.1.10А. Във всеки случай, действията на тези трети лица, верифицирани чрез този идентификатор, ще се считат за действия на съответния ПОЛЗВАТЕЛ.

9.1.15. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) При неизпълнение на настоящите задължения, ПОЛЗВАТЕЛЯТ отговаря и за действията/бездействията на трети лица – негови служители, лица действащи по негова поръчка или лица – негови посетители, клиенти и други.

9.1.16. (нов. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Ползвателите имат всички други задължения, предвидени в ЗЕС и подзаконовите актове по неговото прилагане, както и в останалото приложимо право.

10. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Отговорност на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ

10.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ отговаря за всички вреди и порпуснатите ползи, причинени на КУЛБОКС, непосредствена последица от неизпълнение на задълженията му по тези Общи условия и/или сключения индивидуален договор. ПОЛЗВАТЕЛЯТ отговаря и за неправомерни действията/бездействията на трети лица – негови служители, лица действащи по негова поръчка или лица – негови посетители, клиенти и други, от които пряко са произтекли вреди и порпуснати ползи за КУЛБОКС.

10.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ се съгласява, че при неизпълнение, на което и да е от задълженията по раздел 9, КУЛБОКС има право временно да спре/прекъсне предоставянето на услуги на ПОЛЗВАТЕЛЯ, или да развали индивидуалния договор по реда на т. 3.9.4, освен ако конкретното неизпълнение не е довело до автоматично или едностранно прекратяване на договора, в някой от предвидените случаи по т. 3.9.2 или т. 3.9.3, и/или да откаже сключване на нов договор с него.

10.3. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г., изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В случаите на неплащане на дължимите суми от ПОЛЗВАТЕЛЯ в срок, или при неизпълнение на някои от останалите задължения по раздел 9, КУЛБОКС спира/прекъсва изцяло или частично предоставянето на услуги. През време на спиране/прекъсването на предоставянето на услугата, ползвателят има право да продължи да ползва услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора въз основа на някое от посочените в

тези Общи условия основания. В случай на спиране/прекъсване на УДИ, ползвателят може да активира временно услугата за период от 24 часа, чрез съответната функция в my.coolbox.bg, в който срок следва да заплати дължимото на Кулбокс, за да предотврати автоматичното спиране/прекъсване на същата услуга. При всички случаи на спиране/прекъсване на услугата по настоящата точка, потребителят остава задължен и дължи съответната абонаментна цена за времето на спирането/прекъсването.

10.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В случаите, когато ПОЛЗВАТЕЛЯТ сам ремонтира, замества, мести или по всякакъв друг начин променя каквато и да е част от предоставеното му от Кулбокс оборудване без предварително писмено разрешение от КУЛБОКС, КУЛБОКС има право да получи от ПОЛЗВАТЕЛЯ обезщетение за всички последвали вреди, включително и за подмяна на оборудването, чиято парична равностойност се посочва в нарочен приемо-предавателен протокол към индивидуалния договор и/или в последния договор.

10.5. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯ допусне погиване, повреждането, унищожаване, кражба или загубване на предоставеното от КУЛБОКС оборудване, както и в случаи, при които ПОЛЗВАТЕЛЯ не изпълнява задължението си за връщане на оборудването, той е длъжен да заплати на КУЛБОКС паричната равностойност на оборудването.

10.6. КУЛБОКС реализира отговорността на ползвателите по общия ред, включително и чрез заповедно производство по реда на ГПК.

10.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ договаря от свое име и за своя сметка съответните права с носител на интелектуалните права (авторски и др.) върху програмния продукт, осигуряващи ползването на предоставените Услуги.

10.8. (Изм. с решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ носи пълна отговорност за опазването на своя уникален идентификатор (съчетание от потребителско име и парола), както и за всички действия и волеизявления, които се извършват от негово име (от него или от трето лице) пред КУЛБОКС, чрез използване на този идентификатор.

11. Цени, отчитане и начин на заплащане на услугите

11.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС разработва цени на предлаганите услуги, пакети и/или тарифи съобразно търсенето и предлагането, при условия на равнопоставеност за ползвателите, адресати на настоящите общи условия, като КУЛБОКС има право да определя различни цени и отстъпки на база пазарно търсене и предлагане, технология, и други. При всички случаи при определяне на цените на услугите, пакетите и/или тарифните планове, КУЛБОКС спазва разпоредбите на ЗЕС и подзаконовите актове на Комисия за регулиране на съобщенията по неговото прилагане.

11.1.1. КУЛБОКС разработва, формира и предлага цени на пакети, в които включва няколко предлагани услуги, съобразно търговската си политика, търсене и предлагане и др., като във всички случаи ПОЛЗВАТЕЛЯТ си запазва правото да ползва услугите, необвързани в пакетите и по цени, извън пакетните;

11.1.2. КУЛБОКС има право да предлага отстъпки и/или промоции за ползваните от ТЕЛЯ услуги при предварително публикувани на страницата му www.coolbox.bg или по друг начин, условия;

11.1.3. КУЛБОКС информира ползвателите за цените, цените на пакети и /или тарифи чрез страниците си в Интернет на адрес www.coolbox.bg, в своите центрове за обслужване на клиенти и по други подходящи начини.

11.2. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В срок до 10-то число на месеца КУЛБОКС издава данъчна фактура за съответната услуга по сключен индивидуален договор, от която е видно дължимата от ползвателя сума, за което уведомява последния по подходящ начин. Кулбокс уведомява ползвателя за издадената фактура, детайлизирана сметка и друга информация по подходящ начин и му предоставя достъп до същите. Като изключение от предходното изречение в случаите на т.11.4.2. изречение трето, КУЛБОКС издава данъчна фактура в предвидения по закон срок, от момента на сключване на договор за предоставяне на услуга. 11.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Цените за предоставените услуги се заплащат:

11.3.1. в брой на определените от КУЛБОКС места за плащане, посочени на официалната му страница.

11.3.2. по банков път чрез банков превод по сметка, посочени в официалната страница на КУЛБОКС. При плащане на цените чрез банков превод, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на КУЛБОКС с преведените суми. В този случай, когато заплащането става чрез международен банков превод или във валута, различа от BGN, всички банкови такси, комисионни както и валутни курсови разлики са дължими и за сметка на ползвателя.

11.3.3. по електронен път ON-line – чрез използване на електронни платежни платформи, оповестени в официалната страница на КУЛБОКС. При плащане по електронен път в случаите по предходното изречение, плащането се счита извършено в деня, в който платежната система уведоми за това КУЛБОКС.

11.4. Всички услуги се заплащат съобразно техния вид и специфика, по цените определени от КУЛБОКС и оповестени на официалната страница www.coolbox.bg, както следват:

11.4.1. еднократна цена за свързване (инсталационна такса), която включва цената за свързване и достъп до МРЕЖАТА, и предоставяне на достъп до други услуги, в случай че са заявени от ползвателЯ. Еднократната цена за свързване се дължи при активиране на услугата и не се дължи връщането ѝ при прекратяване на договора.

11.4.2. месечна абонаментна цена (месечна такса) се заплаща в срок до 10 (десет) календарни дни от датата на издаване на фактурата. Месечната такса е авансова и се начислява в месеца, предхождащ месеца на предоставяне на услугите. Когато договорът за услуги е сключен през текущия месец, ползвателите заплащат част от месечната такса за текущия месец пропорционално на дните от същия месец, през които КУЛБОКС ще предоставя услугите и авансово - месечната абонаментна такса за следващия календарен месец.

11.4.3. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) цени на допълнителни услуги се заплащат съобразно разпоредбите на т. 11.4.2, която се прилага съответно.

11.4.4. месечна цена за осъществени телефонни повиквания и разговори при ползване на обществена фиксирана услуга за гласови съобщения се заплаща в месецът, следващ месеца на извършването им, заедно с месечната абонаментна цена по т. 11.4.2. изр. първо;

11.5. КУЛБОКС си запазва правото по всяко време да променя едностранно действащите цени, цени на пакети и/или тарифни планове, за което публикува предварително, в нормативно предвидения срок, необходимата за това информация на официалната си интернет страница www.coolbox.bg и уведомява засегнатите ползватели съобразно разпоредбите на Общите изисквания при предоставяне на електронно съобщителни услуги на КРС. В случай, че засегнатите ползватели не са съгласни с извършеното изменение, те могат да прекратят индивидуалния си договор едностранно без санкции в срок до един месец от влизане в сила на съответните изменения. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато промяната в цените се дължи на властнически акт на Комисията за регулиране на съобщенията или друг компетентен орган на изпълнителната или законодателната власт.

12. Кредитен лимит

12.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) При предоставянето на някоя/и от Услугите си КУЛБОКС може да определи конкретна сума (кредитен лимит), в рамките на която Услугата се предоставя на ползватЕЛЯ. Размерът на минималния кредитен лимит се определя в зависимост от търговската политика на КУЛБОКС и избрания тарифен/абонаментен план. Кредитният лимит може да се определи от КУЛБОКС индивидуално за конкретен ползватЕЛ, който е реализирал голям трафик, който е изправен платец, на който са предоставени повече от един номер или др. КУЛБОКС има право да определя различни кредитни лимити в зависимост от естеството на съответните Услуги.

12.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС може периодично да актуализира размера на кредитния лимит, като уведомява ползватЕЛЯ по подходящ начин за това.

12.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС може да информира ползватЕЛЯ по подходящ начин при достигане на определен процент от кредитния лимит.

12.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има правото да ограничи потреблението на Услугата, ако ползватЕЛЯТ достигне кредитния ѝ лимит. В случаите на фиксирана обществена телефонна услуга при достигане на кредитния лимит, КУЛБОКС запазва възможност за избиране на номера на услуги за спешни повиквания.

13. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) Разглеждане на жалби и други заявления

13.1. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС приема писмени и устни жалби и други заявления от ПОЛЗВАТЕЛИТЕ на адрес info@coolbox.bg, както и на телефон 0800 45 845.

13.2. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Ако не е уговорено друго или ако настоящите общи условия на предвиждат друго, КУЛБОКС разглежда постъпилите жалби и/или други заявления като взема становище по тях, съответно удовлетворява ги или ги отхвърля в най-кратки срокове, но не по-късно от 30 (тридесет) дни от датата на получаването им, за което уведомява ползвателя по подходящ начин по електронна поща или по телефон или с текстово съобщения (sms).

13.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)КУЛБОКС поддържа в електронна форма единен регистър на постъпилите жалби, сигнали и предложения на ползвателите.

13.4. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Във всички случаи ПОЛЗВАТЕЛИТЕ могат да адресират жалби до Комисията за регулиране на съобщенията отнасящи се до МРЕЖАТА на КУЛБОКС и услугите, предоставяни чрез нея, при неспазване на законовите и/или подзаконовите разпоредби и/или на Индивидуалния договор и/или на тези Общите условия, от страна на КУЛБОКС.

13.5. (Нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)В случай, че Кулбокс не удовлетвори жалба и/или друго искане на ползвател, същият може да се обърне за защита на правата си към компетентния съд и/или към съответните административни органи.

13.6. (нов. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В случай на сключване на договор от разстояние, ползвателят може да подаде своята жалба и да приложи доказателства към нея и чрез европейската платформа за разрешаване на спорове /ОПС/ на следния адрес: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=BG>

14. Телефонни указатели. Телефонна справочна услуга.

14.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право да издава и актуализира телефонен указател в печатна и/или електронна форма при спазване изискванията на приложимото законодателство, както и да поддържа актуален телефонен указател в електронна форма, който съдържа информация за телефонните номера и други данни за абонатите на КУЛБОКС. Телефонните указатели, издавани от КУЛБОКС могат да съдържат и данни за ползватели на други предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги, при постигане на договореност между КУЛБОКС и съответното предприятие за това.

14.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС е длъжно да предоставя на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги данни за ПОЛЗВАТЕЛИТЕ си, които са заявили изрично писмено съгласие и изрично писмено искане за включване на данните им в телефонен указател.

14.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)ПОЛЗВАТЕЛИТЕ, изявили съгласие и подали писмено заявление по образец, утвърден от КУЛБОКС имат право да заявят включване на данните им в телефонен указател, издаван от КУЛБОКС в печатна и/или електронна форма или в телефонен указател, издаван от друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги. В телефонния указател безвъзмездно се включват следните данни:

14.3.1. наименование, фирма, адрес, телефонен номер;

14.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)При наличие на съгласие за това, в телефонния указател могат да бъдат включвани и допълнителни данни за ПОЛЗВА ТЕЛЯ, извън тези по т. 14.3., като: информация за други телефонни номера на ПОЛЗВАТЕЛЯ, информация за други лица, с които съвместно ползват абонатната линия, номер на факс, адрес на електронна поща. В този случай вписването е възмездно, като цената се определя съгласно ценовата листа на КУЛБОКС.

14.5. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ има право да определи поредността на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани номера, предоставени от едно или повече предприятия. В този случай вписването е възмездно, като цената се определя съгласно ценовата листа на КУЛБОКС.

14.6. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)ПОЛЗВАТЕЛЯТ може да поиска в телефонния указател да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатната линия, в случай че те са дали предварително писмено съгласие за това. Вписването на тези данни е възмездно съгласно ценовата листа на КУЛБОКС.

14.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛЯТ има право да поиска проверка, заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни. Заличаването, изцяло или частично, или промяната на вписани в телефонния указател данни по т. 14.3. е безвъзмездно. Заличаването, изцяло или частично, или промяната на вписани в телефонния указател данни по т. 14.4. и 14.6. е възмездно. Данните се заличават или изменят при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Заличаването или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в сроковете предвидени в действащото законодателство. .

14.8. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)ПОЛЗВАТЕЛЯТ има право да поиска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане. В случай, че искането се отнася за данни по т. 14.3., вписването е безвъзмездно. В случай че искането се отнася за данни по т. 14.4. и 14.6., вписването е възмездно, съгласно ценовата листа на КУЛБОКС.

14.9. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Ползватели на КУЛБОКС, които ползват предплатени услуги, могат да поискат включване на техни данни в телефонния указател. Включването на тези данни е възмездно, съгласно ценовата листа на КУЛБОКС.

14.10. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право да заличи или да откаже вписване на информация в телефонните указатели по този раздел, която е очевидно неточна, като предварително уведомява писмено заинтересованите лица за това. КУЛБОКС не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонен указател, издаван от КУЛБОКС в писмена и/или електронна форма, дължащи се на грешки или неточни бази данни ПОЛЗВАТЕЛИТЕ, предоставени му от други предприятия в хипотезата на т. 14.1. В случай, че в публикувани в печатно издание на телефонен указател данни за абонатите са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват за сметка на предприятието, по чиято вина са допуснати, при издаване на ново или при актуализиране на съществуващо печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. В случай, че в телефонния указател в електронна форма са допуснати грешки или неточности в данни за ПОЛЗВАТЕЛЯ, те се отстраняват в срок до 10 (десет) дни считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличие на грешки или неточности.

14.11. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) При публикуване на телефонен указател в електронна форма, ползван чрез интернет или друга електронна съобщителна мрежа, КУЛБОКС се задължава да осигурява справка за съответен телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на ПОЛЗВАТЕЛЯ, обективирано в писмена форма. Минималният обем от данни включва име наименование/фирма на юридическото лице – ползвател, а когато е необходимо – и адрес или част от адрес. Предоставяне на данни за крайния ползвател само по телефонен номер не се допуска.

14.12. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Актуализацията на телефонния указател в електронна форма се извършва от КУЛБОКС по негова инициатива или при писмено искане от ПОЛЗВАТЕЛ или по искане на предприятие, предоставящо бази данни за абонатите си за нуждите на съответния телефонен указател в хипотезата на т. 14.1. В случай на писмено искане от абонат или от предприятие, предоставящо обществени телефонни услуги, исканата промяна се отразява в срок до 10 (десет) дни считано от получаването му.

14.13. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Волеизявленията на ПОЛЗВАТЕЛИ, свързани с правата им по тази т. 14. се извършват в писмена форма.

14.14. (отм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)

14.15. (отм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)

14.16. (отм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)

15. Предоставяне на данни за ползватели за включване в телефонен указател, издаван от предприятия, които са задължени да предоставят универсална услуга

15.1. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)) КУЛБОКС, само при наличие на съгласие от страна на ползвателя и в изпълнение на свои нормативни задължения предоставя на предприятията, предоставящи универсална услуга, точни и верни данни за крайните ползватели на мрежата, които са необходими за изготвяне, актуализиране и публикуване на телефонен указател в печатна и/или електронна форма. КУЛБОКС не носи отговорност при подадени от ползватели си неточни или неверни данни, както и в случаите, когато не е постъпило своевременно уведомление за настъпили промени в тези данни. Информация, която се предоставя на предприятието, предоставящо универсална услуга включва:

15.1.1. наименование/фирма, адрес и телефонен номер;

15.2. (отм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)

15.3. (отм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)

16. Възможности за използване на функциите на мрежата - „идентификация на линията на викация (CLI)”, „идентификация на свързаната линия (COL)”, „тонално номеронабиране (DTMF dialing)” и услугите - „предоставяне на идентификацията на линията на викация CLIP”, „блокиране на идентификацията на линията на викация CLIR” и „пренасочване на повикването (Call FORWARD)”

16.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС осигурява функциите на МРЕЖАТА „идентификация на линията на викация” (CLI), „идентификация на свързаната линия” (COL) и „тонално номеронабиране” (DTMF dialing). Крайните ползватели се информират сами за специфични технически изисквания, на своите крайни устройства, за да могат посредством тях да ползват посочените функции на мрежата и свързаните с тях услуги.

16.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС предоставя безвъзмездно на ПОЛЗВАТЕЛЯ и поддържа активна услугата „предоставяне на идентификация на линията на викация” (CLIP). КУЛБОКС безплатно поддържа за всички свой ползватели активна функцията (CLIP), като осигурява (CLIP) по време на позвъняването и го запазва непроменено по време на разговора.

16.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС осигурява възможност на ПОЛЗВАТЕЛЯ безвъзмездно да активира или деактивира функцията „блокиране на идентификацията на линията викация” (CLIR) с достъпни средства за всяко отделно повикване или постоянно за линията чрез избор на код.

16.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС осигурява и предоставя CLI независимо от настройките направени от крайните ползватели, при предоставяне на услуги за осъществяване на спешни повиквания към „Спешна медицинска помощ”, „Полиция” и „Пожарна безопасност и защита на населението”, както и повиквания към единния европейски номер за спешни повиквания 112 и Националните центрове за спешни повиквания 112.

16.5. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС осигурява на ползвателите си възможност да активират по достъпен начин и безвъзмездно услугата „пренасочване на повикването” (Call forward) чрез избиране на код. КУЛБОКС предоставя безвъзмездно на крайните си ползватели услугата „прекръстване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания” при наличие на техническа възможност.

16.6. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС информира ПОЛЗВАТЕЛИТЕ си за конкретните начини и кодове за активиране и деактивиране на услугите: „CLIR” и „Call forward” в официалната си страница www.coolbox.bg.

16.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има пълен достъп до CLI информацията, независимо от настройките, въведени от абоната. КУЛБОКС се задължава да използва CLI информацията само във връзка с функционирането и управлението на МРЕЖАТА и да не допуска достъп на трети лица до тази информация, освен в предвидените от ЗЕС и специалните Правила на КРС случаи. CLI информацията може да бъде използвана за търговски цели, като маркетинг, пряка реклама на стоки и услуги и др. единствено при наличие на изрично писмено съгласие на ПОЛЗВАТЕЛЯ.

17. Решаване на спорове

17.1. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Споровете между КУЛБОКС и ПОЛЗВАТЕЛЯ се решават извънсъдебно чрез добросъвестни преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията и/или да отнесе спора за разрешаване от компетентния български съд в гр. Пловдив. В случаите, когато подсъдността е определена с императивни разпоредби на ГПК, ще се прилагат разпоредбите на същия кодекс

18. Изменения и допълнения на Общите условия

18.1. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменени и допълвани по инициатива на КУЛБОКС или КРС, при спазване на императивните разпоредби на ЗЕС и Общите изисквания на КРС.

19. Правна рамка

19.1. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия се прилагат нормите на Закона за електронните съобщения и подзаконовите актове по неговото прилагане, Общите изисквания на КРС, Решенията и другите общи и индивидуални административни актове на Комисията за регулиране на съобщенията, в това число функционалните спецификации и съответните процедури за преносимост на георфаски и негеографски номера, както и нормите на останалото приложимо право.

19.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор, подписан между КУЛБОКС и ПОЛЗВАТЕЛЯ, като същите се смятат за приети и фактически получени от последния с факта на подписване на индивидуалния договор саморъчно или чрез електронен подпис по смисъла на ЗЕДЕУУ.

19.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОЛЗВАТЕЛИТЕ не придобиват никакви пълномощия, нито права за ползване на търговски марки на КУЛБОКС, know-how, show-how, авторски или други имуществени или неимуществени права, извън изрично уговорените в настоящите Общи условия.

20. Допълнителни условия

20.1. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Всички изявления, съобщения и друга кореспонденция между страните, свързани с настоящите Общи условия и/или със сключен индивидуален договор за услуга/и, следва да бъдат в писмена форма, като предпоставка за надлежното им доказаване, подписани от съответната страна или неин представител, като същите се изпращат на адреса на всяка една от страните или на съответния адрес на електронна поща /e-mail/, посочени в индивидуалния договор за услуги или използван за регистрация в клиентския портал www.my.coolbox.bg. Писмената форма се счита за спазена и при кореспонденция чрез електронна поща, при съответно спазване на разпоредбата на ЗЕДЕУУ.

20.2. За редовно получено ще се счита и всяко едно волеизявление или друго съобщение от едната страна по договора, отправено до адресът на другата страна, посочен в индивидуалния договор, и когато последната не е намерена на същия адрес при едно или повече от едно посещения или тя, въпреки известието за доставяне на писмото или пратката, адресирани до нея, не е потърсила същите при лицето, осъществяващо куриерската (пощенската) услуга в определения за това срок, съгласно условията на последното лице.

20.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) За получено ще се счита и всяко валидно изявление изпратено с електронно съобщение до съответния адрес на електронна поща на страна по индивидуалния договор, без да е необходимо потвърждение за получаването от другата страна - адресат, но при условие, че електронното съобщение изпратено до съответния имейл адрес реално е постъпило в сървърът, поддържащ електронната поща на страната – адресат на съобщението.

20.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В случай, че ПОЛЗВАТЕЛЯТ не е уведолил КУЛБОКС за промяна на адреса си за кореспонденция, съответно за промяната на адреса на електронната си поща - email, , посочени в индивидуалния договор, ще се счита, че всички изпратени изявления и съобщения от страна на последното дружество до стария адрес са редовно доставени и връчени, ако са изпратени на един от посочените в договора адреси в съответствие с горните разпоредби.

21. Определения

21.1. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) По смисъла на тези Общи условия и индивидуалния договор изброените понятия ще имат следния смисъл:

21.1.1. ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА – всички обстоятелства по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон.

21.1.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПРИЧИНИ НЕЗАВИСЕЩИ ОТ КУЛБОКС – всички действия, бездействия или събития, които КУЛБОКС не би могло да преодолее, въпреки положените от него усилия с грижата на добрия търговец - доставчик на електронно съобщителни услуги.

21.1.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КРАЙНИ УСТРОЙСТВА - оборудване за изпращане, обработване или получаване на информация, предназначено за пряко или непряко свързване към интерфейс на обществена електронна съобщителна мрежа; и в двата случая, пряко или непряко, свързването може да бъде осъществено жично, чрез оптични влакна или по електромагнитен път; свързването е непряко, ако между крайното устройство и интерфейса на мрежата е поставено друго оборудване;

21.1.4. КРАЙНО УСТРОЙСТВО С ОЦЕНЕНО СЪОТВЕТСТВИЕ - крайно устройство с оценено съответствие, съгласно действащата законова и подзаконова нормативна уредба. Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат маркировка за съответствие "CE" и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите устройството документи - тип, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.

21.1.5. ОБЕЗПОКОИТЕЛНИ ПОВИКВАНИЯ - повиквания (съобщения), които не са желани, или които съдържат заплаха (закана) за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида или накърняващи честта и неговото достойнство, или призоваващи към насилие над личността, или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда, както и всички повиквания (съобщения), които биха могли поради честотата си и/или съдържанието си да причинят безпокойство и неудобство на адресата, до който са отправени по-голямо от обикновеното.

21.1.6. ЗЛОУМИШЛЕНИ ПОВИКВАНИЯ - повиквания (съобщения), съдържащи неверни или заблуждаващи данни за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

21.1.7. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ЗЛОУПОТРЕБА С МРЕЖАТА (Network Abuse) – използване на крайно устройство и/или мрежов ресурс/и, от ползвателя/потребителя или от трето лице, за извършване или опит за извършване на неправомерни актове, определени, като киберпрестъпления (Cyber crimes) от правителствени организации или неправителствени такива, като например: CERT Division of Software Engineering Institute – www.cert.net; RIPE Network Coordination Centre – www.ripe.net;

21.1.8. АТАКА ЗА ОТКАЗ НА УСЛУГАТА – Denial-of-service attack (DoS attack) – всеки акт /действие или бездействие/ или опит за такова действие, целящи крайно устройство/а и/или мрежов ресурс/и да бъдат недостъпни за техните ползватели.

21.1.9. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) МРЕЖОВ РЕСУРС/И са крайни устройства, номер/а /географски и/или негеографски/, IP адрес/и MAC адрес/и.

21.1.10. (Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА – предвиденото минимално изискуемо качество в Общите изисквания на КРС и останалите приложими вътрешни и европейски нормативни актове, както и качество, съобразено със съответно приложимите български държавни стандарти - БДС и въведените в Република България европейски стандарти за качество - БДС EN.

21.1.11. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЛИНИЯТА НА ВИКАЦИЯ (CLI) е функция на мрежата, която позволява на викания краен ползвател да получи информация за номера на викация ползвател, преди да започне обмена на информацията.

21.1.12. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА СВЪРЗАНАТА ЛИНИЯ (COL) е функция на мрежата, която позволява на викация краен ползвател да получи информация за номера на викания краен ползвател/ползвател по време на установяване на връзка

21.1.13. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПРЕДСТАВЯНЕ НА ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЛИНИЯТА НА ВИКАЦИЯ (CLIP) е функция на мрежата, която позволява на викания краен ползвател да получи информация за номера на викация ползвател/ползвател.

21.1.14. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) БЛОКИРАНЕ НА ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЛИНИЯТА НА ВИКАЦИЯ (CLIR) е функция на мрежата, която позволява на викация краен ползвател да блокира предаването на номера си към викания краен ползвател/ползвател. Тази функция не се предоставя в случаите, предвидени от закона.

21.1.15. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ТОНАЛНО НОМЕРОНАБИРАНЕ (DTMF dialing) е метод на предаване, при който всяка цифра на номера се представя чрез характерна двойка честоти.

21.1.16. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПРЕНАСОЧВАНЕ НА ПОВИКВАНЕТО (Call forward) е функция на мрежата, която дава възможност входящите повиквания към даден ползвател на фиксирана услуга за гласови съобщения да бъдат препратени автоматично към друг ползвател/ползвател в мрежата на Кулбокс или мрежата на друг доставчик. При активиране на услугата Call forward ползвателЯТ заплаща цената за изходящо повикване към пренасочения номер съобразно използвания от него тарифен или абонаментен план.

21.1.17. НЕТИПИЧЕН ТРАФИК е трафик, чийто обем значително (повече от 3 пъти) надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно през предходни периоди и/или трафик, който включва повиквания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на 12 (дванадесет) часа към един и същ номер.

21.1.18. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ЕЛЕКТРОННО СЪОБЩИТЕЛНА МРЕЖА /МРЕЖА/ е съвкупност от преносни системи, независимо дали са базирани на постоянна инфраструктура или на централизиран административен капацитет, оборудване за комутация или маршрутизация и други ресурси, включително неактивни мрежови елементи, които позволяват пренос на сигнали посредством проводници, оптични или други електромагнитни способности включително фиксирани мрежи с комутация на канали и с пакетна комутация, включително интернет и кабелни мрежи за разпространение на радио и телевизионни програми, независимо от вида на пренасяната информация.

21.1.19. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ГЕОГРАФСКИ НОМЕР е номер от Националния номерационен план, част от цифрите на който имат географско значение, използвано за маршрутизация на повикванията към физическото местоположение на крайната точка на мрежата.

21.1.20. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) НЕГЕОГРАФСКИ НОМЕР е номер от Националния номерационен план, който не е географски номер с обхвата на кодовете за достъп 700 и 800.

21.1.21. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ДАРЯВАЩА МРЕЖА е мрежата, от която номерът се пренася в процеса на пренасяне. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.

21.1.22. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК е доставчикът, от чиято мрежа номер се пренася в друга мрежа.

21.1.23. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) МРЕЖА НА ДЪРЖАТЕЛ НА ОБХВАТ ОТ НОМЕРА е мрежата на предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила национално значими номера от Националния номерационен план (ННП), част от които е пренесеният номер.

21.1.24. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПРЕНОСИМОСТ НА НОМЕРА е правно гарантирана възможност на потребителя да запази предоставените му за ползване номера при промяна на доставчика на услугата, която се предоставя чрез тези номера /за географски и негеографски номера/, както и при промяна на адреса на услугата в рамките на един географски национален код за направление /само за географски номера/.

21.1.25. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПРЕНЕСЕН НОМЕР ПОРАДИ ТЕХНИЧЕСКА ГРЕШКА е номер, който е пренесен в друга мрежа без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от ползвателя, на който е предоставен за ползване от даряващия доставчик независимо от причините за това пренасяне.

21.1.26. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПРИЕМАЩА МРЕЖА е мрежа, която приема номера и чрез която ПОЛЗВАТЕЛЯТ ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне.

21.1.27. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК е доставчикът, в чиято мрежа се пренася национално значим номер.

21.1.28. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПРОЗОРЕЦ НА ПРЕНОСИМОСТ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер от момента на активиране на достъпа на крайния ползвател от предприятието на приемащата мрежа до момента на актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.

21.1.29. СЪРВЪР (server) е устройство или система от свързани устройства, на което или на някое от които е инсталиран системно и/или приложно програмно осигуряване за изпълняване на задачи във връзка със съхраняване, обработка, приемане или предаване на информация.

21.1.30. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) IP АДРЕС (IP address) е уникален идентификационен номер съгласно Internet Protocol (стандарт RFC 791 и последващите), приписан на устройство, Интернет страница или друг ресурс на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ по начин, който позволява обмена на информация между този ресурс и други ресурси в Интернет с използване на Internet Protocol.

21.1.31. Фиксиран IP адрес по DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) - Постоянен IP адрес получен по DHCP протокол, предоставен от КУЛБОКС, който подлежи на подмяна при промяна в топологията на мрежата на КУЛБОКС или при промяна на адреса на предоставяне на услугата.

21.1.32. MAC АДРЕС/И (MAC - Media Access Control) е уникален идентификатор на производителите на мрежови адаптери по технология Ethernet.

21.1.33. ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА – www.coolbox.bg - обособено място в Интернет достъпно чрез своя унифициран адрес (URL съгласно стандарт RFC1738 и последващи) по протокол HTTP или HTTPS и съдържащо файлове, програми, текст, звук, картина, изображение, хипервръзки или други електронни материали и ресурси.

21.1.34. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ЕЛЕКТРОНЕН ПОРТАЛ ЗА САМООБСЛУЖВАНЕ - my.coolbox.bg е виртуален информационен ресурс в Интернет, собственост на КУЛБОКС, даващ възможност на ПОЛЗВАТЕЛИТЕ да ползват безвъзмездно или възмездно различни допълнителни услуги в зависимост от техническите възможности на КУЛБОКС;

21.1.35. ДОМЕЙН – име, представляващо низ от букви и/или цифри съгласно стандарт RFC 882 и последващите, регистрирано в нарочни регистри от оправомощени лица, посредством което име се индивидуализират ресурси в Интернет.

21.1.36. ПОТРЕБИТЕЛСКО ИМЕ – валиден имейл адрес, чрез който ползвателят се идентифицира по уникален (единствен) начин.

21.1.37. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПАРОЛА ЗА ДОСТЪП – конфиденциална комбинация от символи (букви, цифри и разрешени специални знаци), която в съчетание с ползвателското име съставлява уникален идентификатор, предназначен да идентифицира ПОЛЗВАТЕЛЯ пред КУЛБОКС.

21.1.38. УНИКАЛЕН ИДЕНТИФИКАТОР – комбинацията между потребителско име и парола за достъп, введена в съответната електронна форма в електронна среда, предназначена да идентифицира ползвателя пред КУЛБОКС и служи в отношенията между страните, като саморъчен подпис от името и за сметка на ползвателя по смисъла на чл.13, ал.4 от ЗЕДЕУУ.

21.1.39. (изм. стар т. 21.1.38, с Решение на СД от 07.11.2019 г.) ПРОФИЛАКТИКА – период на планиран ремонт или наблюдение на сървър, както и на промяна на МРЕЖАТА, през който са възможни периоди с нарушено качество или липса на услуги.

21.1.40. (изм. стар т. 21.1.39 с Решение на СД от 07.11.2019 г.) РАБОТЕН ДЕН е всеки ден от понеделник до петък с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.

21.1.41. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) РЕКЛАМИРАНА е скоростта на УДИ, която Кулбокс използва в търговските си комуникации с ползвателя, в това число при рекламирането ѝ и извършването на всякакъв маркетинг. При някои абонаментни планове на УДИ, предлагани от Кулбокс, стойностите на рекламираната скорост, реално съвпадат с максималната скорост на използвания от Кулбокс интерфейс за свързаност. В тези случаи стойността на рекламираната скорост, уговорена в индивидуалния договор ще е по-висока от стойността на максимална скорост на УДИ, уговорена в индивидуалния договор;

21.1.42. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) МИНИМАЛНА е най – ниската скорост на УДИ, уговорена в индивидуалния договор, с която Кулбокс предоставя на ползвателя услугата, освен в случаите на повреди в мрежата;

21.1.43. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ОБИЧАЙНО НАЛИЧНА е скоростта на УДИ, уговорена в индивидуалния договор, която ползвателят очаква да получи от Кулбокс през по-голяма част от времето, през което ползва същата услуга. Обичайно наличната скорост не може да бъде по-ниска от 80% от стойността на максималната скорост, уговорена в съответния индивидуален договор и следва да е реално постижима в 80% от времето, в рамките на едно денонощие;

21.1.44. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) МАКСИМАЛНА е скоростта на УДИ, уговорена в съответния индивидуален договор, която обективно може да бъде достигната от ползвателя, най-малко веднъж, в рамките на едно денонощие;

21.1.45. (нов, доп с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ВРЕМЕННО НЕСЪОТВЕТСТВИЕ е отклонение до 3-последователни дни в рамките на един отчетен период от уговорените параметри и качество на УДИ или на друга предоставяна електронно съобщителна услуга;

21.1.46. (нов, доп с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ЗНАЧИТЕЛНО И НЕПРЕКЪСНАТО НЕСЪОТВЕТСТВИЕ е отклонението уговорените параметри и качество на УДИ или на друга предоставяна електронно съобщителна услуга, продължаващо до 2-последователни седмици в рамките на един отчетен период;

21.1.47. (нов, доп с Решение на СД от 07.11.2019 г.) (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ЗНАЧИТЕЛНО И ЧЕСТО ПОВТАРЯЩО СЕ НЕСЪОТВЕТСТВИЕ е повече от едно временно отклонение, съгласно определението в т.21.1.45, в рамките на един отчетен период;

21.1.48 (нов, изм. стар т.21.1.41, с Решение на СД от 07.11.2019 г.) Понятията, използвани в тези Общи условия и индивидуалния договор, които не са дефинирани изрично в този раздел, ще имат значение, което им дава ЗЕС, подзаконовите актове по неговото прилагане, останалото приложимо европейско и вътрешно търговското и гражданското законодателство, практиката и обичаите. Използването на думи в единствено число ще се отнасят и за множествено число и обратно в зависимост от използвания контекст

22. Преходни и заключителни условия

22.1. Настоящите Общи условия са приети с Решение на Съвета на директорите на “Кулбокс” АД от 11.08.2016 г. и влизат в сила от 12.08.2016 г. за потенциално нови абонати - юридически лица, а за крайни ползватели - юридически лица, с вече сключени /заварени/ индивидуални договори, настоящите Общи условия влизат в сила от 13.09.2016 г.

22.2. Общите условия на договори с крайни ползватели на “Кулбокс” АД, приложими по отношение на всички сключени /заварени/ индивидуални договори с крайни ползватели до 11.08.2016 г. запазват действието си по отношение на последните до 13.09.2016 г., след която дата ще се считат за отменени изцяло, като в отношенията между “Кулбокс” АД и крайните ползватели - юридически лица ще се прилагат насотящите Общи Условия.

22.3. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) Промените в клаузите на настоящите общи условия са приети и утвърдени с Решение на Съвета на директорите /СД/ на Кулбокс от 07.11.2019 г., влизат в сила за потенциални нови абонати - юридически лица лица от дата 14.11.2019 г., при спазване на разпоредбата на т.19.2, а за ползватели, с вече сключени /заварени/ индивидуални договори, настоящите промени влизат в сила на дата 01.01.2020 г.

22.4. (нов, с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Промените в клаузите на настоящите общи условия са приети и утвърдени с Решение на Съвета на директорите /СД/ на Кулбокс от 13.04.2022 г. и , влизат в сила за потенциални нови абонати от дата 20.04.2022 г., а за ползватели, с вече сключени /заварени/ индивидуални договори, настоящите промени влизат в сила на дата 01.06.2022 г.

22.5. (нов, с Решение на СД от 25.06.2024 г.)Промените в клаузите на настоящите общи условия са приети и утвърдени с Решение на Съвета на директорите /СД/ на Кулбюкс от 25.06.2024 г. и влизат в сила за потенциални нови абонати от дата 27.06.2024 г., а за ползватели, с вече сключени /заварени/ индивидуални договори, настоящите промени влизат в сила на дата 01.08. 2024 г.