

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

приложими към индивидуалните договори, сключвани между "Кулбокс" АД и крайни ползватели/потребители – физически лица

### 1. Предмет

1.1. (изм. с Решение на СД от 05.01.2018 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](http://www.coolbox.bg), наричано по-долу „КУЛБОКС“, от една страна, и от друга страна краен ползвател/потребител – физическо лице, се уреждат отношенията между страните по договора за предоставяне на територията на Република България на електронни съобщителни услуги - услуга за достъп до Интернет/УДИ/, пренос и разпространение на телевизионни програми, 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 всяко физическо лице, което не е търговец по смисъла на Търговския закон или не е юридическо лице, ползващо или заявило за ползване електронно съобщителна услуга-предмет на настоящите общи условия, предлагана и/или предоставяна от Кулбокс.

1.3. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОТРЕБИТЕЛ е физическо лице – ползвател, по смисъла на т.1.2, което ползва или е заявило ползване електронна съобщителна услуга-предмет на настоящите общи условия, предлагана и/или предоставяна от КУЛБОКС, за цели, излизащи извън обхвата на неговото занятие, стопанска дейност, служба или професия.

1.4. (нов. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Използваните в тези общи условия думи - "потребител", съответно "потребители", ще означават, когато е приложимо съответно и "ползвател", и "ползватели", съгласно даденото определение по т.1.2.

1.5. (изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.) Тези Общи условия са задължителни за КУЛБОКС и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалните договори, сключени между тях. Общите условия обвързват ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно разпоредбата на т.19.2.

### 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 и допълнителни 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ достъп до интернет и посредством него свързаност с всички крайни точки на интернет, независимо от използваното крайно устройство от потребителя, посредством посочената технология;

2.1.2. (изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г. изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Услуга - Пренос и разпространение на телевизионни програми чрез разпространение на стрийминг сигнал посредством платформа за интерактивна телевизия, базирана на свързаност по Интернет протокол (IP), в мрежата на КУЛБОКС, и чрез техническо оборудване – предоставяно от последното - Set Top Box (STB), позволяващи на потребителя достъп до програмите/каналите и тяхното съдържание, наричана IPTV .

2.1.2.1. (нов. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) За потребителите, сключили индивидуални договори, след дата 13.01.2022 г., с предмет УДИ, КУЛБОКС осигурява възможност за ползване на услугата интерактивна цифрова телевизия под търговското наименование cool.tv, само като допълнителна услуга, но не и в пакет с УДИ, за чието предоставяне, освен настоящите Общи условия, ще се прилагат с предимство Общите условия за предоставяне на услугата cool.tv и Общите условия за ползване на портала my.coolbox.bg, които са публикувани на интернет страница - [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg) в секция „общи условия“, като настоящите общи условия остават съответно приложими към допълнителната услуга cool.tv, доколкото условията или в предварителната информация по чл.226 от Закон за електронните съобщения /ЗЕС/ за допълнителната услуга, не е установено друго.

2.1.3. (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 ПОТРЕБИТЕЛЯ получава възможност да осъществява изходящи гласови повиквания и съобщения и да получава 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 услуга КУЛБОКС предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ един или повече национално значими номера от Националния номерационен план, които са първично предоставен на КУЛБОКС от Комисия за регулиране на съобщенията /КРС/ .

2.1.3.1. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 повикване (Call forward)“, преносимост на географски номера“, „преносимост на негеографски номера“;

2.1.4. КУЛБОКС предоставя и Допълнителни услуги (допълнителни услуги), към изброените по т. 2.1.1., 2.1.2. и 2.1.3., 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. 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ разполага с физическа свързаност до МРЕЖАТА и в срок до 60 (шестдесет) дни, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не разполага с такава. Когато е налице хипотезата по т. 3.6.7., срокът се удължава със съответния брой дни.

2.4. 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 ПОТРЕБИТЕЛЯТ не разполага с такава.

2.5. При активиране на услугата се съставя Констативен приемо-предавателен протокол – неразделна част от договора за услуги, който съдържа данни за: предоставеното на ПОТРЕБИТЕЛЯ оборудване, неговата парична равностойност, както и факта на активирането на услугата. Протоколът се подписва от ПОТРЕБИТЕЛЯ 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](http://www.coolbox.bg) актуална информация, относно видовете, описанието и параметрите на предлаганите електронни съобщителни услуги, предмет на тези общи условия, в това число и пакетни услуги, абонаментни и тарифни планове, допълнителните услуги, технически спецификации, 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, с добавени към тях допълнителни услуги 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 могат да бъдат заявявани и използвани от ПОТРЕБИТЕЛ, 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](http://my.coolbox.bg), с директен достъп до последния или с достъп до него от официалната интернет страница - [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg) посредством регистрация и използване на потребителско 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 и на съответната допълнителна услуга, които ще бъдат публикувани на интернет страница - [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg) в секция „общи условия“.

2.8.1.(изм. с Решение на СД от 07.11. 2019, изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)Допълнителните услуги могат да бъдат отказани или прекратени от ПОТРЕБИТЕЛЯ по всяко време, в четиринадесет дневен срок от заявяване на услугата при отказ или съответно с едномесечно предизвестие при предсрочно прекратяване. В тези случаи, начислените Кулбокс и/или заплатени от потребителя суми пропорционални на периода до приемане на отказа от страна на Кулбокс, респективно за периода на предизвестиято не се възстановяват и остават в полза на КУЛБОКС.

2.9. КУЛБОКС предоставя следните възможности на ПОТРЕБИТЕЛЯ за техническа и търговска поддръжка и обслужване:

2.9.1.(отм. с Решение на СД от 07.11..2019)

2.9.2.(изм. с Решение на СД от 07.11. 2019 изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Денонощно, на тел. 0800 45 845 за консултиране, получаване на информация, техническа поддръжка, за приемане на заявки за услуги и преносимост на номера.

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

2.9.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)Чрез електронния портал за самообслужване [my.coolbox.bg](http://my.coolbox.bg), за достъп до информация относно ползвани услуги, фактури и детайлизирани сметки, детайлизирани справки, и друга информация.

### **3. Индивидуален договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

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 потребителят да сключи договора, Кулбокс му предоставя на траен носител информация в съответствие с изискванията на чл.226 от ЗЕС за съответната услуга, както и Резюме на договора, съгласно чл.228а, ал.1 от ЗЕС. Кулбокс осигурява възможност тези документи да бъдат изтеглени от официалната му интернет страница, преди сключване на договора или да бъдат принтирани на хартиен носител.. Предоставената информация и резюме съставляват неразделна част от договора и не подлежат на промяна, освен ако потребителят не се е съгласил изрично за противното преди сключване на договора.

3.2.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Договорът между КУЛБОКС и ПОТРЕБИТЕЛЯ влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му В същия срок потребителят 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 ПОТРЕБИТЕЛЯТ писмено е заявил желанието си за това. Липсата на заявено желание за незабавно влизане в сила на договора от страна на потребителя, 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 предоставяне на техническо оборудване - собственост на Кулбокс.

3.3. При сключване на индивидуалния договор за услуги ПОТРЕБИТЕЛЯТ се идентифицира, както следва:

3.3.1.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) за физически лица български граждани - с валиден документ за самоличност с вписани: име; единен граждански номер (ЕГН); постоянен или настоящ адрес на територията страната,

3.3.2.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) за физически лица-граждани на чужди държави, с валиден документ за самоличност с вписани: име; дата на раждане или личен номер на чужденец (ЛНЧ); официален документ установяващ постоянен или настоящ адрес, или адресна регистрация на територията на Република България.

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 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 и тези Общи Условия. КУЛБОКС няма да изисква от ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ на мрежата, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИ по договорите за услуги от негово име.3.6. КУЛБОКС има право да откаже сключване на договор с ПОТРЕБИТЕЛ, при наличие на някоя от следните хипотези:

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

3.6.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не предостави на КУЛБОКС поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

3.6.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е в неизпълнение на свое задължение по друг/и договор/и, сключен/и с КУЛБОКС;

3.6.4. е установено от КУЛБОКС, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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 05.01.2018 г.) При липсата на писмено изявено от ПОТРЕБИТЕЛЯ желание договорът да влезе в сила незабавно в случаите, когато КУЛБОКС предоставя свое техническо оборудване за ползване на съответната услуга.

3.6.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е допуснал КУЛБОКС до имота си за присъединяване към МРЕЖАТА, когато такава е необходимо за предоставяне на заявената услуга.

3.6.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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 някои 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 разпореджидане на компетентен държавен орган, КРС или друг, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;

3.8. Индивидуалният договор между ПОТРЕБИТЕЛЯ и КУЛБОКС може да бъде сключен с определен срок /срочен договор/ или без определен срок /безсрочен договор/.

3.8.1. когато договорът е сключен с определен срок, след изтичането му, той може да бъде продължен за нов определен срок само с изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

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 потребителя, договорът автоматично се преобразува в безсрочен, без промяна на останалите му уговорки и условия. Преди автоматичното преобразуване на договора в безсрочен, Кулбокс информира своевременно потребителя по разбираем начин и на траен носител за изтичане на срока на договорните 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ и КУЛБОКС се прекратява по следните начини:**

3.9.1. По всяко време от всяка една страна с едномесечно писмено предизвестие и без да е налице виновно неизпълнение от другата страна.

3.9.2. Автоматично, с факта на настъпване на някои от следните обстоятелства:

3.9.2.1. неизпълнение - забава от страна на потребителя, на което и да е от задълженията му по т. 11.4. продължила до края на месеца, следващ месеца, през който потребителят е бил длъжен да изпълни съответното задължение ;

3.9.2.2.(изм. с Решение на СД от 07.11. 2019 г.) при фактическо връщане на предоставеното техническо оборудване от страна на потребителя или от страна на лице, действащо от негово име, включително и когато връщането е извършено в срока на подадено предизвестие по т. 3.9.1., съответно по т.2.8.1.

3.9.3. Договорът се прекратява едностранно, от страна на КУЛБОКС, с уведомление до потребителя 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 незаконносъобразно съдържание, или за генериране на обезпокоителни повиквания или нетипичен трафик;

3.9.3.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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. при бездействие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или неоказване 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. ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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.

3.9.4.1.(нов с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В случай, че договорът е сключен от разстояние или извън търговския обект, потребителят може да се откаже от договора, без задължение за неустойки и обезщетения с изявление за отказ направено в 14 дневен срок от датата на сключване на договора.

3.9.5.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)Чрез разваляне, с уведомление за разваляне от изправната страна до неизправната страна, в случай на неизпълнение на задължение на последната, 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 07.11.2019 г.)Договорът се прекратява при смърт на потребителя. В последния случай, наследниците по закон отговарят за възникналите задължения на починалия потребител съобразно дяловете си в наследствената маса до датата на смъртта на наследодателя. В този случай на прекратяване, наследник или член на домакинството на починалия потребител, може да сключи нов договор за предоставяне на предлагани от Кулбокс услуги, като за предоставяне на телефонен/ни номер/а, предоставен/и за ползване от починалия потребител е необходимо предоставяне на Удостоверение за наследници или доказателство, че искацията сключване на договора е член на домакинството на починалия.

3.9.7. По взаимно съгласие, изразено писмено между КУЛБОКС и ПОТРЕБИТЕЛЯ;

3.9.8.(нов с Решение на СД от 13.04.2022 г.)Потребителят може да прекрати едностранно договора без да дължи обезщетение и/или неустойка и в следните случаи:

3.9.8.1.с писмено уведомление при липса на съответствие с договора на предоставяната услуга или при липса на доставка на последната, включително и в случаите на пакет от услуги, дори когато липсата на съответствие или доставка се отнася само до една от услугите - включени в пакета;

3.9.8.2.с едномесечно писмено предизвестие при отпадане на телевизионна програма, включена в списъка към договора, като това право може да се упражни в двумесечен срок, считано от изричното уведомяване на потребителя за отпадане на телевизионна програма от списъка, от страна на Кулбокс. Това право не възниква за потребителя, когато е преустановено разпространението на съответната отпаднала програма от списъка на територията на Република България;

3.9.8.3.в случаите, когато това е предвидено в закон или в друг приложим нормативен акт.

3.10. Ако договорът е сключен с точно определен срок и този срок не е изтекъл към датата на прекратяване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на КУЛБОКС еднократна неустойка в размер на дължимата тримесечна абонаментна цена/такса за услугата, но не повече от сбора на месечните абонаментни цени на услугата/пакета, които са били предмет на прекратения срочен договор, считано от момента на

прекръпяване, до датата на която е следвало да изтече уговорения срок на действие на същия договор. Тази неустойка се дължи от ПОТРЕБИТЕЛЯ единствено и само в случаите на предсрочно прекръпяване по т. 3.9.1., инициирано от ПОТРЕБИТЕЛЯ или при автоматично прекръпяване на договора в случаите по т. 3.9.2., или при всеки случай на предсрочно прекръпяване 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 3.9.5.

3.11. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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. (отм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.)

3.13. (отм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.)

3.14. КУЛБОКС уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ с предизвестие за изменения в индивидуалния договор в срок не по-късно от 30-дни преди влизане в сила на съответното изменение по реда уреден в Общите изисквания на КРС.

3.15. КУЛБОКС уведомява Потребителя и за изтичане на срока на сключения срочен индивидуален договор не по-късно от един месец от изтичането на договорения срок.

3.16. Изборът на способ за изпращане на предизвестие и уведомлението по т. 3.14. и съответно по т. 3.15. се определя от наличната информация за връзка с ПОТРЕБИТЕЛЯ и от техническата възможност на КУЛБОКС. Всеки от изброените способи има еднаква сила и се счита за самостоятелно достатъчен:

3.16.1. Чрез кратко текстово съобщение (SMS), изпратено на мобилен номер на потребителя.

3.16.2. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Чрез електронно писмо, изпратено на адрес на електронна поща на потребителя, посочен от последния.

3.16.3. Чрез писмо, изпратено до адреса на потребителя, като кореспондентска 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 05.01.2018 г., изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) КУЛБОКС предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ стандартизирани интерфейси за включване на крайни електронни устройства за ползване на съответната услуга/услуги, като за същото оборудване и интерфейси КУЛБОКС публикува информация 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.) ПОТРЕБИТЕЛЯТ осигурява за своя сметка необходимото електрическо захранване и крайни електронни съобщителни устройства, необходими за ползване на услугите (напр., компютър за услугата „достъп до Интернет“, телевизионен приемник и/или тв медиа плеър за услугата cool.tv и пр.).

4.3. 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.4. До момента на връщане на предоставеното оборудване от страна на потребителя, същото остава изключителна собственост на КУЛБОКС, като рискът от случайно погиване или повреждане е за сметка на последния.

4.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да упражнява право на задържане по отношение на предоставеното му оборудване.

4.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е отговорен за своя сметка за осигуряване на необходимите помещения, електрическото захранване и други условия, които осигуряват правилната работа и съхранение на оборудването. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е отговорен и за безопасността по експлоатацията на оборудването след инсталацията. ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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. Всички повреди, причинени на оборудването от неправилна експлоатация, от каквито и да било случайни събития, непреодолима сила, кражби или посегателства извършени от ПОТРЕБИТЕЛЯ или от лица от неговото домакинство, или трети лица, се отстраняват и/или обезщетяват за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

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. ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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. ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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 оправомощени от КУЛБОКС лица и само след като ПОТРЕБИТЕЛЯТ осигури в работно време достъп до оборудването.

4.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да върне незабавно на КУЛБОКС предоставеното оборудване в момента на прекръпяване на индивидуалния договор за услуги в състоянието, в което го е получил, като се отчете нормалното овехтяване за срока на ползване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изпълни това свое задължение, КУЛБОКС има право алтернативно да иска от ПОТРЕБИТЕЛЯ 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) - (опитен 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.Кулбок информира потребителя, че постигането на предоставяната от Кулбок “максимална” и “обичайно налична” скорости на УДИ, е в зависимост и от следните обстоятелства:

4.11.1.1. Типът на използваната технология на свързване, вида и техническите спецификации на крайното електронно устройство /компютър, таблет, телефон и др./, използвано от потребителя;

4.11.1.2. Едновременно ползване на УДИ от няколко крайни потребителски устройства в реално време;

4.11.1.3. Ползване на УДИ в пакет едновременно с услугата IPTV-телевизия, която е оптимизирана за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато тази оптимизация е нужна, за да се изпълнят изискванията за определено ниво на качество на последната специализирана услуга. За яснота и избягване на спорове, по въпросите за влиянието на специализираните услуги, върху качеството и скоростите на УДИ, ще се прилага разпоредбите на т.4.17 от настоящия раздел.

4.12. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) Кулбокс ще се въздържа от прилагане на "търговски практики", по смисъла на Регламент 2015/2120, ограничаващи правата на потребителя, при ползване на УДИ.

4.13. (нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) При предоставяне на УДИ, Кулбокс 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.) Независимо от правилото на т.4.13, Кулбокс, 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 потребителите, 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 Кулбокс не прилага мерки за управление на трафика, въз основа на настоящата разпоредба. Във всички случаи, при прилагане на подобни разумни мерки, Кулбокс 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 потребителите, 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 разпореджения 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 длъжен да съдейства за защита на обществен 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 длъжен 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 определения 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. 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 горецитирания Регламент, като измени/допълни своевременно настоящите общи условия, с подробна, ясна и разбираема информация за потребителите, 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](http://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 потребители 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 такива специализирани електронни съобщителни услуги, предлагани от Кулбокс на свои крайни потребители - физически лица, са преносът и разпространението на телевизионни програми посредством Интернет протокол (IP) и чрез декодиращо крайно устройство – Set Top Box (STB), наричана за краткок IPTV (интерактивна цифрова телевизия), услугата cool.tv, както и Фиксираната обществена услуга за гласови съобщения посредством технология VoIP (Voice over IP).

4.17.1.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)Кулбокс уведомява потребителите, че в случаите, когато посочената IPTV или cool.tv (специализирана услуга) се предоставят на конкретен потребител, едновременно с УДИ, с цел гарантиране на изискванията за качество на специализираната услуга, доставчикът ще извършва автоматизирано управление на трафика на същата услуга, с предимство пред трафика на УДИ, който е доставян и получаван от същия този потребител. Независимо от това обаче, Кулбокс гарантира, че с оглед на капацитета на неговата мрежа, приоритизирането на трфика на посочената специализирана услуга в посочения случай, не ще има отрицателно влияние върху общото качество на УДИ, предоставяна междуременно на всички останали потребители на УДИ.

4.17.2.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)В случаите на едновременно ползване на специализираната услуга IPTV заедно с УДИ от страна на даден краен потребител, в резултат на мерките по т.4.17.1, прилагани от Кулбокс, е възможно понижаване на стойностите, на посочените-уговорените в индивидуалния договор със същия потребител "максимална" и "обичайно налична" скорости на УДИ в диапазон от 16 Mbps до 25 Mbps за съответната скорост, при едновременно използване на всеки един TV приемник от същия потребител, като точното понижение – забавяне на съответната скорост, в посочения диапазон, зависи и от вида на използвания-гледания от потребителя телевизионен канал: HD (High Definition) TV (телевизионен канал с висока разделителна способност) или SD (Standard Definition) TV (телевизионен канал със стандартна разделителна способност/.

4.17.3.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)В случаите на едновременно ползване на специализираната услуга - cool.tv заедно с УДИ от страна на даден краен потребител, в резултат на мерките по т.4.17.1, прилагани от Кулбокс, е възможно понижаване на стойностите, на посочените-уговорените в индивидуалния договор със същия потребител "максимална" и "обичайно налична" скорости на УДИ в диапазон от 20 Mbps до 170 Mbps за съответната скорост, при едновременно използване на всеки един TV приемник от същия потребител, като точното понижение – забавяне на съответната скорост, в посочения диапазон, зависи и от вида на използвания-гледания от потребителя телевизионен канал: UHD (Ultra High Defenition), HD (High Definition), TV (телевизионен канал с висока разделителна способност) или SD (Standart Definition) TV (телевизионен канал със стандартна разделителна способност).

## **5. Права на КУЛБОКС**

5.1. При предоставяне на услугите по т. 2 от тези Общи условия КУЛБОКС има право:

5.1.1. да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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 ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неизпълнение - неплащане на задълженията по т. 11, като това не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактични прегледи, ремонти и/или надстройки на МРЕЖАТА;

5.1.5. на достъп до помещения в имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ с цел изграждане, поддържане, настройка и/или ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА, но след предварително поискване и уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ 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. За предоставянето на електронни съобщителни услуги, посочени в индивидуалния договор за услуги и с цел законосъобразно оформяне на документацията с ПОТРЕБИТЕЛЯ, КУЛБОКС може да събира, обработва, използва и съхранява данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, 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](http://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 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в съответствие с приложимото право в Република България.

5.3.1. Независимо от горните разпоредби, КУЛБОКС има право по своя преценка да предоставя на трети лица лични данни на Потребителя /три имена, егн и адрес/, в случай че са налице неизпълнени изискуеми задължения на потребителя към КУЛБОКС, с цел проучване на имущественото състояние на потребителя и неговата кредитоспособност и/или с цел събирането на тези изискуеми задължения.

5.4. КУЛБОКС има право да прави повиквания и да изпраща кратки текстови съобщения и/или електронна поща на ПОТРЕБИТЕЛЯ за целите на директния маркетинг и реклама на собствените си електронни съобщителни услуги, но само когато разполага с предварително изрично съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 осигурява възможност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва услуги, необвързани в пакет, по цени, извън пакетната цена с оглед своята търговска и ценова политика.

5.5.1.(изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.) КУЛБОКС има право да променя съдържанието на телевизионните пакети и/или допълнителните платени канали и пакети от канали, както и да спира предоставянето на някоя/и от предоставяните програми и/или канали, за което уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез съобщение, съобразно разпоредбите на Общите изисквания на КРС с произтичащите от това правни последици.

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. КУЛБОКС предоставя услуги с отстъпка на лица с над 71% (седемдесет и едно на сто) намалена трудоспособност, след представяне от страна на тези ПОТРЕБИТЕЛИ на официален документ от съответната експертна лекарска комисия или от друг компетентен орган, удостоверяващ посочените обстоятелства.

5.8. КУЛБОКС има право временно да прекъсне/спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до МРЕЖАТА при регистриран нетипичен трафик, до изясняване и отстраняване на причините за генерирането на такъв трафик.

5.9. КУЛБОКС има право временно да прекъсне/спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ 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; и/или влошаване качеството на услугите, предоставяни от други предприятия на трети лица; и/или разпространение на непоискани електронни съобщения, разпространение на компютърни вируси, използване на мрежата за неправомоерен достъп до всяка друга машина или устройство, достъпни чрез мрежата; и/или както и във всеки установен от КУЛБОКС случай на участие на мрежов ресурс/и, предоставян/и на ПОТРЕБИТЕЛЯ, 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.

5.10.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС има право да прекъсне/спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ 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, потребителят може да активира временно услугата - УДИ чрез съответната функционалност на my.cooolbox.bg за срок от 24 часа, но при продължаващо неизпълнение, същата се спира отново и се активира в срок т 24 часа след заплащане. Заплащането на месечната абонаментната цена за услугата за периода на нарушението съответно спирането остава дължимо.

## **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 мерки 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 на СД от 07.11.2019 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 ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на равнопоставеност и прозрачност;

6.1.4. да не създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях, като това задължение не може да попречи на свободата на договаряне на КУЛБОКС;

6.1.5. предварително да уведомява писмено или по друг подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения;

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

6.1.7.(Изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез публикуване на съобщение на интернет страницата [www.cooolbox.bg](http://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 и/или влошаване. Под подходящ начин за уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита информирането им по пощенски път, или чрез електронна поща, или чрез повикване към тях, или кратко текстово съобщение (SMS);

6.1.8. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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.)да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и данните необходими за разплащанията, в сроковете - предвидени в Политиката му за защита на личните данни, публикувана на интернет страницата на Кулбоккс 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ детайлизирана сметка за ползваната услуга, заедно с фактура/и или писмена информация за ползваната услуга . Детайлизираната сметка или писмената информация съдържа следната информация:

6.1.10.1. всички видове ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ, съобразно начина на ползване на услугата, договорен между ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 05.01.2018 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ по електронен път, след регистрация от страна на последния, посредством електронния портал за самообслужване [my.cooolbox.bg](http://my.cooolbox.bg) достъп до информацията 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ 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](http://my.cooolbox.bg) респективно до съответната безвъзмездна или възмездна допълнителна услуга се извършва чрез регистрация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и въвеждане на уникален идентификатор, който е : комбинация от потребителско име – валиден и-мейл адрес и парола; и който ще имат 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 Потребител, действията и изявленията, извършени след въвеждане на уникалния идентификатор в посочените му разновидности в предходното изречение или съпровождани от същия идентификатор, при достъп и ползване на услугите посредством електронния портал за самообслужване my.coolbox.bg, ще се считат за действия и волеизявления, извършени от името и за сметка на съответния ПОТРЕБИТЕЛ, идентифицирал се пред КУЛБОКС с уникалния идентификатор.

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 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и техни действия, без съгласието им, когато такова се изисква, с изключение на случаите, в които КУЛБОКС я предоставя на легално основание в това число 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 потребителите за изменение на общите условия и/или индивидуалния договор, в срок не по-късно 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. да оповести на страницата си в Интернет или по друг подходящ начин адрес и/или телефон, на които да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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. 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на КУЛБОКС, посредством упълномощените за това лица;

6.1.15. 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ по реда на тези Общи условия.

6.1.16. да предоставя информация на националните центрове за спешни повиквания 112 за местоположението на викация краен потребител в случаите, когато това е предвидено в действащите нормативни разпоредби.

6.1.17.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да прекратява/спира изцяло или частично предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове с изключение на достъпа до услуги за гласови съобщения за спешни повиквания, съгласно т. 6.1.15.;

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

6.1.19. (отм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.)

6.1.20. Да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ 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.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Отговорност на КУЛБОКС. Неустойки и компенсации .**

7.1. 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 потребителя. 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ за това.

7.2. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, за които Кулбокс отговаря и в резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, дори когато дните не са последователни, ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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. 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ 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. КУЛБОКС носи отговорност за виновно причинени вреди от прекъсване или влошаване на качество на услугите при неизпълнение на задълженията си към ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които спазват задълженията си относно техническите изисквания и указанията за ползване на услугите.

7.5. КУЛБОКС не носи отговорност при прекъсване или влошаване на качеството на услугите поради виновно поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като например: недопускане на КУЛБОКС до помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в които са инсталирани съоръжения и/или оборудване; неспазване на технически изисквания и указания на производителя на използвани от потребителя 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. 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 потребителите 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. КУЛБОКС не носи отговорност за съдържанието на обменяната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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. Когато КУЛБОКС е под въздействие на извънредни обстоятелства или причини, независещи от него, то е длъжно да уведоми незабавно ПОТРЕБИТЕЛЯ за обстоятелствата и ограниченията, наложени от тях.



7.8.2. Ако извънредните обстоятелства или причините, независещи от КУЛБОКС продължат повече от 30 (тридесет) дни и ПОТРЕБИТЕЛЯТ загуби интерес от продължаване действието на договора, той може да поиска прекратяване на същия. В този случай договърът 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 /ГПК/.

7.9. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В случай на допуснато значително и непрекъснато повтарящо се несъответствие или значително и често повтарящо се несъответствие с обявената минимална скорост на УДИ, Кулбокс дължи посочената парична компенсация в т.7.2. в двоен размер.

## **8. Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

8.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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, сметки 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. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията и/или Комисия за защита на потребителите, 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 им в телефонен указател издаван от предприятие предоставящо универсална услуга, както и да поискат проверка, поправка и заличаване изцяло или частично на данните им, включени 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 разпоредбите 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 потребителя, съобразно предвижданията на Общите изисквания; Да отказват получаване на такава детайлизирана сметка, след изрична заявка.

8.1.10а. при регистрация от страна на потребител 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 потребителя.

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 Кулбокс номера:

8.1.15.1.Географски номера при промяна на предприятието, предоставящо съответната услуга и/или при промяна на адреса на потребителя 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. 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ към КУЛБОКС.

8.1.20. (отм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.)

8.1.21. (отм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.)

8.2.22. Потребителите имат и съответните права, неизброени изрично тук, но предвидени в ЗЕС, подзаконовите актове по неговото прилагане, Общите изисквания на КРС, както и в други приложими нормативни – законови и подзаконовите актове.

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

8A.1. Потребителя 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, Кулбокс може да има качество на приемащ или на даряващ доставчик.

8A.1.1. В случай че потребителя ползва повече от един номер, може да бъде заявено пренасянето на всички или на част от тях.

8A.2. Преносимостта по т.8A.1. може да се осъществи за следните типове национално значими номера:

8A.2.1.1. За всички географски номера, като преносимостта при промяна на доставчика на услугата се допуска за:

8A.2.1.2. отделни номера;

8A.2.1.3. група номера, които могат да бъдат:

8A.2.1.3.1. многократни абонатни номера (MSN), предоставени на крайни потребители/ползватели, ползващи ISDN основен достъп (ISDN-BRA);

8A.2.1.3.2. директно набирани номера (DDI);

8A.2.1.3.3. серийни номера;

8A.2.1.3.4. съкратени номера.

8A.2.2. Негеографски номера след код за достъп до услугата "персонален номер" (обхват "700")

8A.2.3. Негеографски номера след код за достъп до услуги с безплатен достъп (обхват "800")

8A.3. Преносимостта се осъществява само в рамките на съответния домейн на преносимост, като не се променя видът на предоставяната услуга.

8A.4. В домейна на географските номера, Кулбокс 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).

8A.4.1. Преносимостта на географски номера при промяна на адреса на услугата в рамките на един географски национален код за направление се осъществява от Кулбокс, след подаване на заявление - искане от потребителя и сключване на нов индивидуален договор за новия адрес с предмет – услугата предоставяна на стария адрес, или допълнително споразумение към вече сключен индивидуален договор.

8A.4.2. Кулбокс може да откаже преносимост по т.8A.4.1, ако не е налице възможност за осъществяване на физическа свързаност с мрежата на Кулбокс на заявения нов адрес.

8A.4.3. Стартването 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.

8A.4.4. Подаденото заявление - искане за преносимост по 8A.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. Потребителя, може да поиска изрично със заявлението за преносимост по 8A.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 Кулбокс 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 потребителя, подадено по образец при приемащия доставчик. Заявлението за пренасяне на номер е в стандартна форма, съгласувана между Кулбокс 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 накратко "функционалните спецификации".

8A.5.1. Кулбокс, 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. Потребителят може да подава заявление за пренасяне на номер/а до Кулбокс, като приемащ доставчик, всеки работен ден в посочените на официалната страница места за обслужване на клиенти на Кулбокс. Потребителя, може да заявява по телефон или електронна поща посещение на място от служител на Кулбокс 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 потребител. Заявлението представлява и волеизявление на крайния потребител/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 потребител/ползвател за заплащане на дължимите към даряващия доставчик/вторичния доставчик плащания от името и за сметка на ползвателя/потребителя при наличие на изрично съгласие от страна на приемащия доставчик/вторичния доставчик за това.

8A.5.6. Когато потребителя е изявил изрично пред Кулбокс 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 потребителя 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, Кулбокс, действащо като приемащ доставчик и крайният потребител 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/потребителя е изявил изрично чрез подпис желанието си - процедурата по преносимост да стартира с подаване на заявлението за преносимост или в седемдневен срок от подаването му, договорът между приемащия доставчик и ползвателя/потребителя 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:

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

8.A.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;

8.A.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;

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

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

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

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

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

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

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

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

8.A.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.

8.A.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:

8.A.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;

8.A.5.13.2. за негеографски номера – до 5 работни дни, 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 5 часа.

8.A.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.

8.A.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 потребител/ползвател. Когато потребител/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.

8.A.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 потребителя 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ, само ако са налице следните две условия:

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

8.A.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.

8.A.5.17. Потребител, който е подал заявление за пренасяне на номер/а, е задължен да плати на Кулбок 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.

8.A.5.18. Даряващият доставчик/вторичният доставчик, както и неговите търговски представители, дистрибутори и партньори нямат право да осъществяват контакти с потребителите/ползвателите 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.

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

8.A.5.20. Приемащият доставчик/вторичен доставчик информира крайните потребители/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.

8.A.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.

8.A.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 Кулбок и Ползвателя/потребителя, 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/потребителя 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.

8А.5.23. В случаите на т. 8А.5.22., Ползвателя/потребителя по своя преценка може да прекрати изцяло договора за пакетната услуга по общия ред, с едномесечно предизвестие, съгласно настоящите Общи условия с произтичащите от това последици.

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

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

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

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

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

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

8А.5.25.2.в случаите по т. 8А.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.8А.5.21.

8А.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.

8А.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. 8А.5.24.1, 8А.5.24.2 и 8А.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.

8А.5.28.В тези случаи ползвателя/потребителя 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 потребителя/ 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 КРК и процедурите за преносимост изготвени въз основа на последните и одобрени и подписани от доставчиците в домейна 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. Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

9.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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. Потребителите 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 05.01.2018 г.)(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) да спазват указанията, инструкциите и предписанията на производителя и/или КУЛБОКС за правилно ползване на предоставеното оборудване и други крайни технически устройства, използвани от тях;

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

9.1.6.(изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г. ) да не извършват каквито и да било промени в предоставеното от КУЛБОКС оборудване, 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 (четиринадесет) дни КУЛБОКС за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 3.3. от тези Общи условия;

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

9.1.12.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да използват услугата IPTV и услугата cool.tv само за лично ползване, едновременно с предоставянето ѝ и без да създават условия за копиране, записване, препредаване или използване за други цели на съдържанието на програмите/каналите и без да правят опити да преодолееят механизмите за защита на програмите/каналите от подобни действия и/или неупълномощено ползване (с изключение на случаите, когато такива действия се извършват със съгласие на КУЛБОКС или съответните носители на авторски или сродни на тях права).

9.1.13. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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.

9.1.14. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават при ползване на предоставените от КУЛБОКС услуги да се въздържат от действия/бездействия:

- 9.1.14.1. 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;
- 9.1.14.2. нарушаващи търговска, служебна или лична тайна на трети лица или друга конфиденциална информация;
- 9.1.14.3. 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;
- 9.1.14.4. накърняващи доброто име и/или търговската репутация на КУЛБОКС, или името, търговската репутация, честта или достойнството на друго лице/а;
- 9.1.14.5. (изм. с Решение на СД от 05.01.2018 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.
- 9.1.15. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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 ПОТРЕБИТЕЛ.
- 9.1.16.(нов. с Решение на СД от 13.04.2022 г.)Потребителите имат всички други задължения, предвидени в ЗЕС и подзаконовите актове по неговото прилагане, както и в останалото приложимо право.

## **10. Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

- 10.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за всички вреди и пропуснатите ползи, причинени на КУЛБОКС, непосредствена последица от неизпълнение на задълженията му по тези Общи условия и/или сключения индивидуален договор.
- 10.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ, или да развали/прекрати 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок, или при неизпълнение на някои от останалите задължения по раздел 9, КУЛБОКС спира/прекъсва автоматично изцяло или частично предоставянето на услуги. През време на спирането/прекъсването на предоставянето на услугата ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да продължи да ползва услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора въз основа на някои от посочените в тези Общи условия основания. В случай на спиране на УДИ, потребителят може да активира временно услугата за период от 24 часа, чрез съответната функция в [my.coolbox.bg](http://my.coolbox.bg), в който срок следва да заплати дължимото на Кулбокс, за да предотврати автоматичното спиране 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 спиране.
- 10.4.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ 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. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ допусне погиване, повреждането, унищожаване, кражба или загубване на предоставеното от КУЛБОКС оборудване, както и в случаи, при които ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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 потребителите по общия ред, включително и чрез заповедно производство по реда на ГПК.
- 10.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи пълна отговорност за опазването на своя уникален идентификатор (съчетание от име и парола или цифров код), 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. КУЛБОКС разработва цени на предлаганите услуги, пакети и/или тарифи съобразно търсенето и предлагането, при условия на равнопоставеност за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, 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 ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги при предварително публикувани на страницата му [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg) или по друг начин, условия;
- 11.1.3. КУЛБОКС информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за цените, цените на пакети и /или тарифи чрез страниците си в Интернет на адрес [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg), в своите центрове за обслужване на клиенти и по други подходящи начини.
- 11.2. (изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г. изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г., изм. с Решение на СД от ) В срок до 10-то число на месеца КУЛБОКС издава данъчна фактура и/или детайлизирана сметка или писмена информация, за съответната услуга по сключен индивидуален договор, от която е видно дължимата от потребителя сума и друга информация, предвидена в ЗЕС. Кулбокс уведомява потребителя за издадения/те документ/и по подходящ начин и му предоставя достъп до същите.. Като изключение от предходното изречение, в случаите на т.11.4.2. изр. трето, КУЛБОКС издава данъчна фактура в предвидения по закон срок, от момента на сключване на договор за предоставяне на услугата.
- 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, различна от BGN, всички банкови такси, комисионни както и валутни курсови разлики са дължими и за сметка на потребителя.

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](http://www.coolbox.bg), както следват:

11.4.1. когато е приложимо - 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ. Еднократната цена за свързване се дължи при активиране на услугата и не се дължи връщането ѝ при прекратяване или разваляне 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, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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 гласови повиквания и разговори при ползване на обществена фиксирана услуга за гласови съобщения се заплаща в месеца, 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](http://www.coolbox.bg) и уведомява засегнатите потребители съобразно разпоредбите на Общите изисквания при предоставяне на електронно съобщителни услуги на КРС. В случай, че засегнатите потребители 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. При предоставянето на някоя/и от Услугите си КУЛБОКС може да определи конкретна сума (кредитен лимит), в рамките на която Услугата се предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ. 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 ПОТРЕБИТЕЛ, който е реализирал голям трафик, който е изправен плавец, 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. КУЛБОКС може периодично да актуализира размера на кредитния лимит, като уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ по подходящ начин за това.

12.3. КУЛБОКС може да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ по подходящ начин при достигане на определен процент от кредитния лимит.

12.4. КУЛБОКС има правото да ограничи потреблението на Услугата, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ достигне кредитния ѝ лимит. В случаите на фиксирана обществена услуга за гласови съобщения 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.) КУЛБОКС приема писмени и устни жалби и други заявления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на адрес [info@coolbox.bg](mailto:info@coolbox.bg), както и на номер 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.) Освен ако не е уговорено друго или настоящите общи условия не 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 потребителя по подходящ начин по електронна поща или по телефон, или с текстово съобщение(sms)

13.3.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) КУЛБОКС води и поддържа в електронна форма регистър на жалбите, рекламациите и исканията за компенсация, съобразно разпоредбите и изискванията на Закона за защита на потребителите /ЗЗП/.

13.4. (изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.)Във всички случаи ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да адресират жалби и до Комисията за регулиране на съобщенията и/или Комисията за защита на потребителите - Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения - адрес: гр.София 1000, пл."Славейков" № 4А, с интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg), отнасящи се до МРЕЖАТА на КУЛБОКС и услугите, предоставяни чрез нея, при неспазване на законовите и/или подзаконовите разпоредби и/или Индивидуалния договор и/или тези Общите условия, от страна на КУЛБОКС.

13.5.(нов с Решение на СД от 07.11.2019 г.)В случай, че Кулбокс не удовлетвори жалбата и/или искането на потребител, същият може да се обърне за защита на правата си към компетентния съд и/или към съответния административен орган.

13.6.(нов. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) В случай на сключване на договор от разстояние или извън търговския обект, потребителят може да подаде своята жалба и да приложи доказателства към нея и чрез европейската платформа за разрешаване на спорове /ОПС/ на следния адрес: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=BG>

## 14. Телефонни указатели. Телефонна справочна услуга.

14.1. 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 номера и други данни за абонатите на КУЛБОКС. Телефонните указатели, издавани от КУЛБОКС могат да съдържат и данни за потребители на други предприятия, предоставящи обществени услуги за гласови съобщения, 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 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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.)ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, 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. за физическите лица - име (лично и фамилно); адрес и телефонен номер;

14.4. (изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) При наличие на съгласие, в телефонния указател могат да бъдат включвани и допълнителни данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ, извън тези по т. 14.3., като: информация за други номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ, 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. ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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. ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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.) ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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. ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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. Потребители 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. 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 за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ, 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. 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ, обективизирано в писмена форма. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за потребители – физически лица, а когато е необходимо – и адрес или част от адрес. Предоставяне на данни за крайния потребител само по номер не се допуска.

14.12. Актуализацията на телефонния указател в електронна форма се извършва от КУЛБОКС по негова инициатива или при писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ 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 услуги за гласови съобщения, 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 ПОТРЕБИТЕЛИ, свързани с правата им по тази т. 14. се извършват в писмена форма, като същата ще се счита за спазена и при кореспонденция да електронната поща на Кулбокс, посочена по-горе.

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 потребители 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 потребителя и в изпълнение на свои нормативни задължения, предоставя на предприятията, предоставящи универсална услуга, точни и верни данни за крайните потребители 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 потребители 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. за физически лица – име (лично и фамилно), адрес и 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. КУЛБОКС осигурява функциите на МРЕЖАТА „идентификация на линията на викация” (CLI), идентификация на свързаната линия” (COL) и „тонално номеронабиране” (DTMF dialing). Крайните потребители 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. КУЛБОКС предоставя безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ и поддържа активна услугата „представяне на идентификация на линията на викация” (CLIP). КУЛБОКС безплатно поддържа за всички свой потребители активна функцията (CLIP), като осигурява (CLIP) по време на позвъняването и го запазва непроменено по време на разговора.

16.3. КУЛБОКС осигурява възможност на ПОТРЕБИТЕЛЯ 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. КУЛБОКС осигурява и предоставя СИ независимо от настройките, направени от крайните потребители, 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. КУЛБОКС осигурява на потребителите 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 потребители услугата “прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания” при наличие на техническа възможност.

16.6. КУЛБОКС информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си за конкретните начини и кодове за активиране и деактивиране на услугите: „CLIR” и „Call forward” в официалната си страница [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg).

16.7. КУЛБОКС има пълен достъп до СИ информацията, независимо от настройките, въведени от абоната. КУЛБОКС се задължава да използва СИ 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. СИ 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ.

## 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 когато е приложимо от Комисията за защита на потребителите, или Европейската платформа за разрешаване на спорове /ОПС/на следния адрес: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=BG>, в случай на договор сключен от разстояние, за тяхното алтернативно уреждане и/или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд в гр.Пловдив, освен в случаите, когато местната подсъдност е определена с императивни разпоредби на ГПК.

## 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. (изм с Решение на СД от 13.04.2022 г.) По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия се прилагат нормите на Закона за електронните съобщения /ЗЕС/ и подзаконовите актове по неговото прилагане, Общите изисквания и другите общи и индивидуални административни актове на Комисията за регулиране на съобщенията в това число Функционални спецификации и процедури за преносимост, както и нормите на останалото приложимо право.

19.2.(изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г. изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) Настоящите Общи условия са неразделна част от индивидуалния договор, подписан между КУЛБОКС и ПОТРЕБИТЕЛЯ, като същите обвързват последния, ако са му били предоставени на траен носител и той се е съгласил с тях.

19.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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 05.01.2018 г., 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 доказване, 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. Писмената форма се счита за спазена, при кореспонденция чрез електронна поща, при съответно спазване на разпоредбите 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 (почтенската) 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 му 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 ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил 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 "СЕ" 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 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](http://www.cert.net); RIPE Network Coordination Centre – [www.ripe.net](http://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 потребители.

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

21.1.10.(изм. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА – предвиденото минимално изискуемо качество, съгласно: настоящите ОУ, сключения индивидуален договор, 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 потребител да получи информация за номера на викация потребител, 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 потребител да получи информация за номера на викания краен потребител по време на установяване на връзката.

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 потребител да получи информация за номера на викация потребител.

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 потребител да блокира предаването на номера си към викания краен потребител. 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. ПРЕНАСОЧВАНЕ НА ПОВИКВАНЕТО (Call forward) е функция на мрежата, която дава възможност входящите гласови повиквания към даден краен потребител на фиксирана услуга за гласови съобщения да бъдат препратени автоматично към друг краен потребител в мрежата на Кулбок или мрежата на друг доставчик. При активиране на услугата Call forward ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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 друга мрежа. Тя може да е или да не е мрежата на Кулбок в зависимост от случая..

21.1.22.(изм. с Решение на СД от 13.04.2022 г.) ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК, е доставчикът, от чиято мрежа номерът 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) 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

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

- 21.1.26. ПРИЕМАЩА МРЕЖА е мрежа, която приема номера и чрез която ПОТРЕБИТЕЛЯТ 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. ПРОЗОРЕЦ НА ПРЕНОСИМОСТТА е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител 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. 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 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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](http://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. ЕЛЕКТРОНЕН ПОРТАЛ ЗА САМООБСЛУЖВАНЕ - [my.coolbox.bg](http://my.coolbox.bg) е виртуален информационен ресурс в Интернет, собственост на КУЛБОКС, даващ възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 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 потребителят се идентифицира по уникален (единствен) начин.
- 21.1.37. ПАРОЛА ЗА ДОСТЪП – конфиденциална комбинация от символи (букви, цифри и разрешени специални знаци), която в съчетание с потребителското име съставлява уникален идентификатор, предназначен да идентифицира ПОТРЕБИТЕЛЯ пред КУЛБОКС.
- 21.1.38.(изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.) УНИКАЛЕН ИДЕНТИФИКАТОР – комбинацията между потребителско име и парола за достъп, въведена в съответната електронна форма в електронна среда, предназначена да идентифицира ПОТРЕБИТЕЛЯ пред КУЛБОКС и служи в отношенията между страните, като саморъчен подпис на потребителя по смисъла на чл.13, ал.4 от ЗЕДЕУУ.
- 21.1.39. 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 услугите.
- 21.1.40. 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.) РЕКЛАМИРАНА е скоростта на УДИ, която Кулбок използва в търговските си комуникации с потребителя, в това число при рекламирането ѝ и извършването на всякакъв маркетинг. При някои абонаментни планове на УДИ, предлагани от Кулбок, стойностите на рекламираната скорост, реално съвпадат с максималната скорост на използвания от Кулбок интерфейс за свързване. В тези случаи стойността на рекламираната скорост, уговорена в индивидуалния договор ще е по-висока от стойността на максималната скорост на УДИ, уговорена в индивидуалния договор;
- 21.1.42.(нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) МИНИМАЛНА е най – ниската скорост на УДИ, уговорена в индивидуалния договор, с която Кулбок предоставя на потребителя услугата, освен в случаите на повреди в мрежата.
- 21.1.43.(нов, доп. с Решение на СД от 07.11.2019 г.) ОБИЧАЙНО НАЛИЧНА е скоростта на УДИ, уговорена в индивидуалния договор, която потребителят очаква да получи от Кулбок 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.)МАКСИМАЛНА е скоростта на УДИ, уговорена в съответния индивидуален договор, която обективно може да бъде достигната от потребителя, 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 отклонение от уговорените параметри и качество на УДИ или на друга 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 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 "Кулбок" АД от 11.08.2016 г. и влизат в сила от 12.08.2016 г. за потенциално нови абонати - физически лица, а за крайни потребители - физически 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 потребители на "Кулбок" АД, приложими по отношение на всички сключени /заварени/ индивидуални договори с крайни потребители 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 "Кулбок" АД и крайните потребители - физически лица ще се прилагат настоящите Общи Условия.

22.3.(нов доп. с Решение СД от 05.01.2018 г.) Промените в клаузите на настоящите общи условия са приети и утвърдени с Решение на Съвета на директорите /СД/ на Кулбокс от 05.01.2018 г., са в сила за потенциални нови абонати - физически лица на 09.01.2018 г., при спазване на разпоредбата на т.19.2, а за потребители, с вече сключени /заварени/ индивидуални договори, промените влизат в сила на 13.02.2018 г.

22.4.(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 - физически лица от дата 14.11.2019 г., при спазване на разпоредбата на т.19.2, а за потребители, с вече сключени /заварени/ индивидуални договори, настоящите промени влизат в сила на дата 01.01.2020 г.

22.5(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 13.04.2022 г., влизат в сила за потенциални нови ползватели/потребители - физически лица от дата 20.04.2022 г., а за потребители, с вече сключени /заварени/ индивидуални договори, настоящите промени влизат в сила на дата 01.06.2022 г.