

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за ползване на електронния портал за самообслужване my.coolbox.bg

Настоящите Общи условия /ОУ/ уреждат взаимоотношенията между “КУЛБОКС” АД, ЕИК-115100705, 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, тел. 0800 45 845, e-mail: info@coolbox.bg, наричано за кратко “Кулбокс” или “оператора”, от една страна и от друга страна лицата - потребители на електронния портал за самообслужване my.coolbox.bg, с достъп до последния чрез официалната интернет страница на оператора на адрес www.coolbox.bg, по повод възможността на последните да извършват регистрация в същия портал с цел ползване на неговите функционалности и допълнителни услуги към основните услуги - предмет на индивидуалните договори, сключвани с физически или юридически лица - крайни потребители на електронно съобщителни услуги, предоставяни от оператора при Общи условия, приложими за посочените индивидуални договори.

1. Дефиниции

При прилагане и тълкуване на настоящите ОУ, използваните думи, изрази и словосъчетания ще имат следното значение:

1. Електронен портал: my.coolbox.bg е виртуален информационен ресурс в Интернет, собственост на Кулбокс, даващ възможност за ползване на различни допълнителни услуги – предмет на настоящите ОУ, предлагани от оператора;

2. Потребителско име: въведен от потребителя или оторизирания представител, извършващи регистрация в електронния портал, валиден адрес на електронна поща /и-мейл адрес/, който след регистрацията може да бъде променен съответно от последните, по всяко време;

3. Парола: въведена от потребителя или оторизирания представител, извършващ регистрацията в електронния портал комбинация от латински букви и цифри, която след регистрацията може да бъде променена, по всяко време, и която в комбинация с актуалното потребителско име, ще съставляват уникален “идентификатор”;

4. Идентификатор: уникална комбинация между “потребителско име” и “парола”, предназначен да идентифицира потребителя и/или оторизирания представител, пред Кулбокс при и по повод на действията извършени във връзка с регистрацията и достъпа в електронния портал; активирането на потребителски профил; ползването на неговите функционалности и активиране на услуги с произтичащите от това юридически последици и отговорности;

5. Потребител: е всяко правоспособно и дееспособно физическо лице, което има достъп посредством интернет до електронния портал, а в зависимост от използвания контекст под това понятие ще се разбира съответно краен ползвател - физическо или юридическо лице - титуляр на клиентски номер и страна по индивидуален/и договор/и, сключен/и с Кулбокс при Общи условия с предмет - предлагани от оператора електронно съобщителни услуги, от името и за сметка на което физическо или юридическо лице е активиран потребителски профил в електронния портал; и съответно оторизиран представител;

7. Потребителски профил: е обособена част от електронния портал, съдържаща определена информация в това число и лични данни на потребителя и когато е приложимо на оторизирания представител, необходима при регистрацията на потребителски профил в електронния портал и съответно при активиране на потребителски профил, достъпът до който се осъществява след въвеждането на идентификатор - посочената по-горе комбинация между потребителско име и парола. Потребителският профил, след активиране, дава възможност от името на даден/и краен потребител/и да се използват изброените в тези ОУ услуги и функционалности на портала, до които достъпът преди това е невъзможен; да се конфигурира ползването на други допълнителни услуги, предлагани от Кулбокс; да се прекрати ползването на активирани услуги; да се променя въведената информация относно потребителското име, парола, оторизиран представител на титуляра и друга информация свързана с потребителския профил;

8. Активиране на потребителски профил: поредица от операции и активни действия в електронна среда, след регистрация в електронния портал, с извършването на които за в бъдеще, конкретен потребителски профил и действията, извършени посредством него, след въвеждане на идентификатор, се асоциират и свързват недвусмислено с конкретен краен потребител – физическо лице или с един или повече крайни потребители – юридически лица, при или по повод достъпа и ползването на услугите предоставяни чрез портала. Действията извършени чрез потребителски профил, след въвеждане на идентификатора, ще се считат, между страните по индивидуалния договор, а именно Кулбокс и съответния краен потребител, за извършени от името и за сметка на последния, с произтичащите от това последици и отговорности за страните.

9. Оторизиран представител: изрично оторизирано лице, действащо от името и за сметка на крайния потребител, след активиране на регистрирания потребителски профил, чрез посочване от страна на последния на валиден и-мейл, който представител след потвърждаване на оторизацията си и регистрация в портала, съгласно процедурата по тези ОУ и след изричното приемане на последните, ще се счита за оправомощен да достъпва и ползва, от името и за сметка на оторизирания го потребител, функционалностите на портала и предлаганите услуги.

10. Злоумишлени действия: са действия или бездействия, нарушаващи Интернет етиката или нанасящи вреди на лица, свързани към Интернет или асоциирани мрежи, изпращане на нежелана поща (непоискани търговски съобщения, SPAM, JUNK MAIL), злонамерено преплъване на комуникационните канали (FLOOD), получаване на достъп до ресурси с чужди права и пароли, използване на недостатъци в системите с цел собствена облага или добиване на информация (HACK), извършване на действия, които могат да бъдат квалифицирани като промишлен или друг вид шпионаж или саботаж, повреждане или разрушаване на системи или информационни масиви (CRACK); изпращане на "троянски коне" или предизвикване инсталация на вируси или системи за отдалечен контрол; смущаване нормалната работа на останалите потребители на Интернет и асоциираните мрежи; извършване на каквито и да е било действия, които могат да се квалифицират като престъпление или нарушение по българското законодателство или по друго приложимо право.

II. Предмет

1. Тези общи условия обвързват всички потребители, които са регистрирани в електронния портал за самообслужване my.coolbox.bg с въвеждане на идентификатор - уникална комбинация от "потребителско име" и "парола", и потвърждавайки изрично приемането им, изпълнявайки правилата и инструкциите на Кулбок в процеса на регистрацията и нейното потвърждаване, и създаване на "потребителски профил", чрез който, след активирането му, е възможно да бъдат достъпни и използвани някои или всички от изброените тук услуги и функционалности: Безвъзмезден електронен достъп до информация: детайлизирани справки, фактури и друга информация, съгласно чл.260, ал.2 и чл.260а, ал.1 от Закон за електронните съобщения, относно ползвани услуги от страна на потребител по сключен/и индивидуален/и договор/и, независимо дали последният е избрал получаване на същите документи на хартиен носител или не е упражнил това свое право спрямо Кулбок; Електронно заплащане на парични задължения към Кулбок от страна на потребител, за използвани от последния услуги; Управление на условия и параметри на сключен/и договор/и с потребител за услугата - пренос и разпространение на телевизионни програми IPTV; заявка за активиране на услугата cool.tv, оторизиране на представител, който от името и за сметка на оторизирания го потребител да извършва действия при и по повод на използването на услугите и функционалностите на портала; Функционалност за отказ на оторизирания представител от оторизирането му и функционалност за оттегляне на правомощията на оторизирания представител от страна на оторизирания го потребител;

2. Доколкото предоставяните чрез електронния портал услуги от Кулбок могат постоянно да бъдат допълвани и/или модифицирани с оглед тяхното подобряване и разширяване, то на това основание броят, характеристиките на предоставяните Услуги и режимът им на предоставяне могат да бъдат променяни, съответно допълвани по всяко време от Кулбок.

3. Предоставянето на услугите и достъпа до ресурсите на електронния портал не обхваща осигуряване на компютърно или друго допълнително техническо оборудване и свързаност за пренос на информационни пакети между потребителя и електронния портал, необходими за осъществяване на достъп до съответния ресурс. Кулбок не носи отговорност, ако потребителя не може да осъществи достъп, поради проблеми извън контрола на оператора. За използване на услугата cool.tv освен регистрацията и активиране на потребителски профил е необходимо потребителят да инсталира мобилното приложение cool.tv на свое съвместимо техническо оборудване и да регистрира същото оборудване в електронния портал за управление на същата услуга на адрес www.cool.tv. За повече информация виж Общи условия за ползване на услугата cool.tv.

III. Регистрацията в електронния портал и достъп до функционалности и услуги.

1. Регистрацията в електронния портал е напълно безплатна, но изисква предоставяне на определени данни, без които регистрацията и ползване на функционалностите на порталта е невъзможна.

2. Всяко физическо лице, навършило 18 години, може да извърши регистрация и да създаде потребителски профил чрез попълване на съответната електронна форма, достъпна в реално време /он-лайн/ на интернет страницата на Кулбок - www.coolbox.bg, чрез въвеждане на свой идентификатор - **потребителско име и парола**, и след изрично приемане на настоящите ОУ.

3. Потребителското име, с което лице или потребител е регистриран в електронния портал, не му дава никакви други права, освен правото на първият заявил конкретното потребителско име в рамките на портала за срока на съществуване на потребителския профил. Кулбок не проверява и не носи отговорност за истинността на потребителското име, за това дали то засяга права на трети лица и в частност право на име или други лични права, право на търговско наименование (фирма), право на запазена марка или други права на интелектуална собственост.

4. Потребителят извършил регистрация е длъжен да полага всички грижи и да предприема необходимите мерки, които разумно се налагат, с цел опазване на тайната на неговото потребителско име и парола за достъп до потребителския профил и да не прави последната достояние на трети лица, като има задължение да уведоми незабавно Кулбок в случай на осъществен неправомерен достъп до потребителския профил, както и при вероятност за такъв при разкриване на своето потребителско и/или парола. Тъй като паролата е генерирана и въведена от потребителя, Кулбок няма достъп и не съхранява последната във формат, за да бъде узната от оператора. Ето защо потребителят носи отговорност за опазването на тайната на своята парола, както и за всички действия, които се извършват от негово име при и след въведен идентификатор.

5. С цел по-високо ниво на защита, Кулбок препоръчва да бъдат полагани усилия използваната парола да бъде достатъчно уникална или сложна, за да се предотврати лесното ѝ разпознаване от трети недобросъвестни лица. Кулбок препоръчва също така периодична промяна на паролата.

6. За да бъде завършена регистрацията в портала, същата следва да бъде потвърдена. За целта Кулбок изпраща до потребителя на въведения от него и-мейл адрес електронно съобщение с временен активен линк, чрез който той в съответните интерактивна електронна форма и бутони потвърждава въведените преди това: потребителско име и парола, и изразява съгласие и приемане на настоящите ОУ.

7. За да са достъпни услугите, предоставяни чрез електронния портал, след завършване на процеса по регистрацията, е необходимо активиране на потребителския профил, чрез извършване на следните действия от името на конкретен потребител/и, а именно:

7.1. За потребители - физически лица - интерактивно въвеждане в съответната електронна форма на следните лични данни с цел недвусмислено обвързване на регистрирания потребителски профил с един конкретен потребител - физическо лице, а именно: валиден Единен граждански номер на потребителя, за чужденци - ЛНЧ;

7.2. За потребители - юридически лица и еднолични търговци - интерактивно въвеждане в съответната електронна форма на следните данни с цел недвусмислено обвързване на регистрирания потребителски профил с данните на конкретен потребител/и – едно или повече

юридически лица, а именно: единен идентификационен код /ЕИК/ от съответния Регистър воден и поддържан от Агенцията по вписванията – Търговски регистър и регистъра на ЮЛНЦ, а така също и подписване от името на всеки един потребител-юридическо лице - титуляр на заявен клиентски номер, от страна на представляващия го негов законен представител на изрична Декларация по образец и изпращането на последната до Кулбокс.

8. След активирането на потребителския профил, респективно след всяко влизане в него, посредством въвеждане на идентификатор – комбинация от потребителско име и парола, съответния потребител може да използва от свое име и за своя сметка предоставените от Кулбокс услуги посредством активирания потребителски профил и функционалностите на портала.

9. За ползването на услугите предоставяни чрез електронния портал потребителите не дължат възнаграждение, с изключение на услугата, свързана с управление на условията и параметрите по вече сключен индивидуален договор, в чийто предмет е включена основната услуга по пренос и разпространение на телевизионни програми посредством IPTV, по силата на сключени индивидуални договори, а след дата 13.01.2022 г. активиране на допълнителната услуга соool.tv към основната услуга фиксиран достъп до интернет /УДИ/, на основание сключен индивидуален договор. В предходните случаи, при едностранно конфигуриране на услуга – предмет на вече сключения и действателен между страните индивидуален договор, извършена от името на потребител, чрез заявка на нов/и тв пакет/и или при добавяне на допълнителната услуга соool.tv към УДИ и съответния пакет от тв пакет и активирането им посредством електронния портал, Кулбокс има право да начислява, а потребителят се задължава да заплаща съответната месечна абонаментна такса за добавения тв пакет, респективно за активиране на допълнителната услуга соool.tv съобразно съответните общи условия, приложими към сключения индивидуален договор и съответния действателен абонаментен план към момента на активиране на допълнителната услуга, посредством електронния портал. За възникване на задължението на потребителя е достатъчно активиране на съответната допълнителна услуга след въведен идентификатор и потвърждаване на активирането от страна на Кулбокс чрез изпратено електронно съобщение.

IV. Права и задължения

1. При предоставянето и ползването на услугите посредством електронния портал за самообслужване Кулбокс и потребителят имат и съответните права, задължения и отговорности, така както са предвидени в сключения помежду им индивидуален договор и съответно приложимите към него Общи условия.

2. Потребителят има право на достъп в режим on-line до услугите, предоставяни посредством електронния портал, при спазване на настоящите ОУ и изискванията за достъп, установени от Кулбокс.

3. Потребителят, съответно оторизирания представител, имат право на он-лайн достъп и възможност за промяна данните, предоставени съответно по повод извършване на регистрация, потвърждаването ѝ, активиране на потребителски профил, съответно оторизиране на представител.

4. Потребителят, съответно оторизирания представител, сам осигурява необходимото му за ползването на предоставяните от Кулбокс услуги посредством електронния портал услуги компютърно или друго техническо оборудване.

5. Кулбокс ще осигурява информация свързана с ползването на електронния портал на тел. 0800 45 845, както и на официалната си страница www.cooolbox.bg, за което потребителите не дължат допълнително заплащане.

6. Освен всичко друго, потребителят, съответно оторизирания представител, се задължава при достъп и ползване на електронния портал:

6.1. да спазва българското законодателство, настоящите Общи условия, етиката, правилата на морала и добрите нрави;

6.2. да не нарушава чужди имуществени или неимуществени права, включително право на интелектуална и индустриална собственост;

6.3. да уведомява незабавно Кулбокс за всеки случай на извършено или открито нарушение при използване на електронния портал;

6.4. да не извършва действия/бездействия, които биха попречили на функционирането на електронния портал, включително, но не само, да не осуетява процедурата по идентификация, да не осъществява достъп извън предоставения, да не накърнява или възпрепятства наличността, надеждността или качеството на услугите по отношение на останалите ползватели, както и да не използва услугата по начин, предизвикващ отказ от услугите;

6.5. да не извлича без оглед на средствата чужди информационни ресурси или части от такива, разположени в електронния портал, до които няма правомерен достъп;

6.6. да не се представя за друго лице, или по друг начин да заблуждава Кулбокс относно идентификатора;

6.7. да не извършва злоумишлени действия по смисъла на настоящите ОУ;

6.8. да положат усилие да опазят своя идентификатор - комбинация между потребителско име и парола за достъп в тайна;

V. Ползване на услугите чрез оторизиран представител. Оттегляне на оторизация. Отказ от оторизация

1. Всеки потребител, чрез влизане в съответния активиран потребителски профил и използване на съответната функционалност на портала, има възможност да оторизира пред Кулбокс оторизиран представител, попълвайки съответната електронна форма за това с посочване на валиден и-мейл на оторизирания представител.

2. За да бъде оторизираният представител идентифициран и да използва функционалностите на портала, действайки от името и за сметка на потребителя, Кулбокс изпраща на посочения и-мейл адрес електронно съобщение с временен активен линк, чрез който оторизираният представител в съответната електронна форма извършва регистрация въвеждайки и-мейл адрес и своя уникална парола, потвърждава последната и чрез интерактивен бутон заявява, че е съгласен с настоящите общи условия, а с това и да бъде оторизиран представител на съответния потребител - титуляр на активиран потребителски профил.

3. Оторизираният представител може по всяко време да смени посочения и-мейл и/или паролата си, за което обстоятелство Кулбокс от съображения за сигурност незабавно информира оторизирания го потребител с и-мейл .

4. Счита се, че до момента на оттегляне или отказ, извършени съгласно тези общи условия, действията на оторизирания представител при или по повод на достъпа и ползването на услугите в електронния портал чрез съответния потребителски профил са извършени от името и за сметка на съответния оторизиран го потребител - титуляр на същия профил, с произтичащите от това права и задължения за последния.

5. Кулбокс, посредством електронния портал, предоставя възможност на потребителя - оторизиран представител, да оттегли по всяко време предоставената оторизация. Оттеглянето се извършва с интерактивно отбелязване/маркиране в съответната електронна форма за оттегляне. Оттеглянето има действие за Кулбокс от момента на отбелязването/маркирането от страна на потребителя. Във всички случаи на оттегляне на правомощията на оторизиран представител, Кулбокс генерира и визуализира известие за прекратяването на достъпа на оторизирания представител до портала, а на потребителя изпраща съобщение по електронна поща с което го уведомява, че оторизираният негов представител е с прекратен достъп и не може да извършва действия от името и за сметка на потребителя.

6. Кулбокс, посредством електронния портал, предоставя възможност на оторизирания представител по всяко време да се откаже от предоставената му оторизация. Отказът се извършва с интерактивно отбелязване/маркиране в съответната електронна форма за отказ от страна на оторизирания представител. Отказът има действие за Кулбокс от момента на извършване на отбелязването/маркирането от страна на оторизирания представител. Във всички случаи на отказ от оторизирано представителство, Кулбокс генерира и визуализира известие за прекратяване на достъпа на оторизирания представител до портала, а на потребителя изпраща съобщение по електронна поща, с което го уведомява, че оторизираният от него представител е с прекратен достъп и не може да извършва действия от името и за сметка на потребителя.

VI. Заличаване на потребителски профил и прекратяване на достъпа до електронния портал от страна на Кулбокс

Кулбокс има право да заличи потребителски профил, респективно профил на оторизиран представител, а с това и да прекрати достъпа до електронния портал на потребителя, съответно и на оторизирания представител, в следните случаи:

- При непотвърждаване на регистрацията, съобразно процедурата по т.6, раздел III от настоящите ОУ, в срок от 7 дни от получаване на електронното съобщение съдържащо временния активен линк в съответствие с цитираната процедура;
- При неактивиране на потребителския профил, съобразно процедурата по т.7, раздел III от настоящите ОУ, в срок от 30 дни от дата на завършване на регистрацията на потребителския профил съгласно т.6 от раздел III;
- При оттегляне или отказ на/от оторизиран представител, в срок от 30 дни от датата на оттеглянето/отказа, освен когато оторизираният представител извършва действия от името и на друг потребителски профил или самия той има регистриран потребителски профил в портала;
- При наличие на злоумишлени действия или съмнение за такава, посредством съществуващ потребителски профил;

VII. Уведомление за поверителност на личните данни

1. С цел регистрацията на потребителски профил, неговото активиране, управление, ползване на предоставените чрез портала функционалности и допълнителни услуги от страна на потребители Кулбокс като администратор на лични данни, уведомява физическите лица - субекти на данни, че ще обработва следните лични данни: адрес на електронна поща; имена; ЕГН; ЛНЧ, ЕИК на еднолични търговци; само за посочените цели и при спазване на Общия регламент за защита на данните (ЕС) 2016/679 от 27.04.2016 г., в сила от 25.05.2018 г. /Регламента/; Закона за защита на личните данни /ЗЗЛД/, и останалото приложимо право на Европейския съюз и Република България, осигурявайки необходимото ниво на защита и сигурност чрез прилагане на подходящи технически и организационни мерки.

2. За повече информация относно обработването на личните данни и тяхната сигурност, Кулбокс при условията на прозрачност публикува Политика за защита на личните данни на официалната си страница www.coolbox.bg, с която може да се запознаете [тук](#).

VIII. Изключване на отговорност на Кулбокс

1. Кулбокс не носи отговорност за непредоставяне на Услугите при настъпване на обстоятелства извън неговия контрол - случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната мрежа Интернет.

2. Страните приемат, че Кулбокс не носи отговорност за непредоставянето на услугите или предоставянето им с влошено качество в следствие на извършвани мероприятия от страна на оператора с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и мероприятия, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяните услуги посредством електронния портал.

IX. Заклучителни разпоредби

1. За всички неуредени в настоящите ОУ въпроси се прилагат разпоредбите на сключения индивидуален договор между Кулбокс и съответния потребител и Общите условия приложими към сключения индивидуален договор, както и приложимото българско материално и процесуално право.

2.Кулбокс има право да изменя и допълва настоящите общи условия по всяко време едностранно, като публикува направените изменения своевременно на адрес www.coolbox.bg, с посочване на датата, от която същите влизат в сила, във форма позволяваща тяхното съхранение на електронен носител или тяхното копиране или принтиране, за което уведомява потребителите в срок не по-късно от 7 дни.

Настоящите Общи условия са приети от СД на “Кулбокс” АД с Решение от 09.06.2016 г. и влизат в сила от 21.06.2016 г., изменение от дата 23.05.2018, в сила на 25.05.2018 г., изменение от 24.02.2020 г., в сила от 05.03. 2020 г, изменение от 31.08.2020 г., в сила от 01.09. 2020 г., изменение от 12.01.2022 г., в сила от 13.01.2022 г.