

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

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

### 1. Предмет

1.1. (изм. с Решение на СД от 05.01.2018 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 потребител – физическо лице, се уреждат отношенията между страните по договора за предоставяне на територията на Република България на електронни съобщителни услуги - достъп до Интернет, пренос и разпространение на телевизионни програми, обществена фиксирана телефонна услуга, както други допълнителни услуги към тях.

1.2. ПОТРЕБИТЕЛИ са физически лица – домашни абонати, които ползват или са заявили ползване на електронна съобщителна услуга-предмет на настоящите общи условия, предлагана и/или предоставяна от КУЛБОКС.

1.3.(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 т.19.2.

### 2. Видове услуги, предоставяни от КУЛБОКС чрез МРЕЖАТА

2.1. КУЛБОКС предоставя чрез МРЕЖАТА една или няколко от следните основни услуги:

2.1.1. Достъп до интернет посредством технология - FTTH (Fiber To the Home);

2.1.2. (изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.) Пренос и разпространение на телевизионни програми посредством Интернет протокол (IP) и чрез техническо оборудване – Set Top Box (STB) или приложение /при осигурена техническа възможност за предоставяне на последното от страна на КУЛБОКС/, инсталирани към телевизионния приемник или друго крайно устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ, позволяващи му достъп до програмите/каналите и тяхното съдържание, наричана IPTV или още интерактивна цифрова телевизия.

2.1.3. Фиксирана обществена телефонна услуга посредством технология VoIP (Voice over IP) , при която ПОТРЕБИТЕЛИТЕ получават възможност да осъществяват изходящи гласови повиквания и да получават входящи такива, включително безплатен и неограничен достъп до услуги за спешни повиквания към „Спешна медицинска помощ“, „Национална служба Полиция“ и „Национална служба Пожарна безопасност и защита на населението“, както и повиквания към единния европейски номер за спешни повиквания 112 и съответните национални центрове за спешни повиквания 112, до момента на прекратяване на договора по реда на тези Общи условия. За ползване на обществената телефонна услуга КУЛБОКС предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ един или повече номера от Националния номерационен план, които са част от индивидуално определен ограничен ресурс номера - първично предоставени на КУЛБОКС от Комисия за регулиране на съобщенията /КРС/ с надлежно издадено Разрешение.

2.1.3.1. КУЛБОКС предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заедно с обществената телефонна услуга 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 телефонно повикване (Call forward)“, „пренасочване на входящо факсимилно съобщение към електронна поща“, „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. КУЛБОКС поддържа на официалната си страница в Интернет - [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg) актуална информация, която обновява периодично, 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, както и друга информация свързана с тях, съобразно изискванията на ЗЕС и останалите подзаконови нормативни и административни актове по неговото прилагане.

2.7. Основните услуги могат да бъдат предоставяни самостоятелно или в пакет, 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, логотипи, знаци, символи, думи на кирилица или латиница и други .

2.8. Допълнителните услуги по т. 2.1.4., могат да бъдат заявявани и използвани от ПОТРЕБИТЕЛ, ползващ някоя от основните услуги, по всяко време 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 или чрез TV портала на интерактивната телевизионна услуга посредством цифров код за достъп. При ползване на допълнителна услуга посредством указания начин, освен тези общи условия ще се прилагат и общите условия за ползване на съответния портал, които ще бъдат публикувани на интернет страница - [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg) в секция „общи условия“.

2.8.1. Допълнителните услуги могат да бъдат отказани - прекратени от ПОТРЕБИТЕЛЯ по всяко време, с едномесечно предизвестие. В тези случаи, начислените и/или заплатени от потребителя суми за периода на предизвестие 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. В търговските обекти на КУЛБОКС, на адреси и с работно време, публикувани на Интернет страницата на КУЛБОКС: консултиране, приемане на заявки за услуги, техническа поддръжка и преносимост на номера;

2.9.2. Денонощно, на тел. 0700 45 045 за получаване на информация, техническа поддръжка и за приемане на заявки за услуги.

2.9.3. Чрез посещение на адрес на потребителя след предварителна заявка, подадена от същия. При установяване на неизправности, причинени или допуснати от ПОТРЕБИТЕЛЯ, посещението се таксува по текущата ценова листа.

2.9.4. 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, заявка за ползване и активиране на допълнителни услуги и др.

2.9.5. Чрез TV портала на интерактивната телевизионна услуга.

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

3.1. 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.

3.2. Договорът между КУЛБОКС и ПОТРЕБИТЕЛЯ влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му.

3.2.1. Договорът може да влезе в сила незабавно, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ писмено е заявил желанието си за това. Липсата на 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 е необходимо предоставяне на техническо оборудване.

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

3.3.1. за физически лица български граждани - с валиден документ за самоличност с вписани: име; единен граждански номер (ЕГН); номер, дата и място на издаване на документа за самоличност; постоянен или настоящ адрес на територията на Република България електронен адрес - email.

3.3.2. за физически лица-граждани на чужди държави, с валиден документ за самоличност с вписани: име; дата и място на раждане, съответно личен номер на чужденец (ЛНЧ); номер, дата и място на

издаване на документа за самоличност; официален документ установяващ постоянен или настоящ адрес, или адресна регистрация на територията на Република България, електронен адрес - email.

3.4. При сключване на договора за услуги КУЛБОКС има право да изисква и други документи, необходими за сключване на индивидуалния договор за услуги, както и данни, необходими за издаване на месечните фактури за предоставените услуги и дължимите от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми. Документите могат да се използват от КУЛБОКС само за реализиране на права и изпълнение на задължения по тези Общи условия и договора и в съответствие с изискванията на закона 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. 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, като информира съществуващите и потенциалните ПОТРЕБИТЕЛИ по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

3.6. КУЛБОКС има право да откаже сключване на договор с ПОТРЕБИТЕЛ, при наличие на някоя от следните хипотези:

3.6.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не предостави данни, изисквани от КУЛБОКС;

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 техническо оборудване за ползване на съответната услуга.

3.6.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е допуснал КУЛБОКС до имота си за присъединяване към МРЕЖАТА, когато такова 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 някое от следните обстоятелства:

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

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

3.7.3. изменение на договора може да се извърши при наличие на непреодолима сила, при промяна на законодателството или при разпореждане на компетентен държавен орган, КРС или друг, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;

3.8. 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. когато договорът е сключен с определен срок, след изтичане на последния, договорът автоматично се преобразува в безсрочен, без промяна на останалите му уговорки и условия.

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 някое 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. при фактическо връщане на предоставеното техническо оборудване от страна на потребителя или от страна на лице, действащо от негово име, с изключение на връщане на оборудването в хипотезата на т. 3.12.3.5. или когато връщането е извършено в срока на подадено предизвестие по т. 3.9.1., в който последен случай, договорът се прекратява с изтичане на срока на предизвестията.

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 незаконосъобразно съдържание, или за генериране на обезпокоителни повикания или нетипичен трафик;

3.9.3.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва услугата не само за собствени нужди, а предоставя 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.

3.9.5. Чрез разваляне, с уведомление за разваляне от изправната страна до неизправната такава, в случай на неизпълнение на задължение, възникващо от сключения индивидуален договор или от настоящите общи условия;

3.9.6. Договорът се прекратява при смърт на потребител и негов законен наследник е заявил в рамките на месецът, следващ месецът, през който е настъпило събитието на смъртта, че не желае да встъпи в договора и иска същият да бъде прекратен. В последния случай, наследниците по закон отговарят за възникналите задължения на починалия потребител съобразно дяловете си в наследствената маса до датата на смъртта. В случай, че след смъртта наследник/наследниците на починалият не заяви/ят изрично желанието си за прекратяване на договора съгласно предходното изречение, същия продължава действието си спрямо него/тях, пораждайки всички права и задължения, освен ако КУЛБОКС не заяви, че прекратява договора едностранно, поради смъртта на потребителя.

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

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 99 лева /деветдесет и девет/ лева, но не повече от сбора на месечните абонаментни цени на услугата/пакета, които са били предмет на прекратения срочен договор, считано от момента на прекратяване, до датата на която е следвало да изтече уговорения срок на действие на същия договор. Тази неустойка се дължи от ПОТРЕБИТЕЛЯ единствено и само в случаите на предсрочно прекратяване по т. 3.9.1., инициирано от ПОТРЕБИТЕЛЯ или при автоматично прекратяване на договора в случаите по т. 3.9.2., или при всеки случай на предсрочно прекратяване по т. 3.9.3. (с изключение на случаите по т. 3.9.3.5.), както и при разваляне на срочен договор поради вина на 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-кратък 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. Чрез електронно писмо, изпратено на електронен пощенски адрес на потребителя, посочен от последния.

3.16.3. Чрез писмо, изпратено до адреса на потребителя, като кореспондентска пратка.

#### **4. Оборудване и управление на МРЕЖАТА**

4.1.(изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.) КУЛБОКС предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ за временно ползване за срока на действие на Индивидуалния договор техническо оборудване, което се описва в Конститутивен приемо-предавателен протокол, ведно с неговата парична равностойност. Оборудването предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ стандартизирани интерфейси за включване на крайни устройства за ползване на съответната услуга/услуги, като за същото оборудване КУЛБОКС публикува информация на страницата си в Интернет.

- 4.2. 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 за услугата „телевизия“ 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, кражди 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. При необходимост от подмяна на предоставеното оборудване, същата се извършва само от упълномощени 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 прекратяване на индивидуалния договор за услуги в състоянието, в което го е получил, като се отчете нормалното овехтяване за срока на ползване. В случай, че 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.

## **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: трафични данни, данни, свързани с изготвянето и достоверността на абонатните сметки. Данните, които КУЛБОКС събира, обработва, използва и съхранява са:

5.2.1. трафични данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и доказване на тяхната достоверност:

5.2.1.1. номер на викащ и викан потребител;

5.2.1.2. начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност и/или при пренос на данни – обем на пренесените данни за целите на таксуването;

5.2.1.3. вид на електронната съобщителна услуга;

5.2.1.4. точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, с точност до секундата при наличие на техническа възможност;

5.2.1.5. данни за вида на връзката или зоните – часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;

5.2.1.6. други данни, необходими за изграждане и поддържане на повикването;

5.2.2. Данни, необходими за разплащане и за формиране на абонатните сметки:

5.2.2.1. данни за абоната – име, ЕГН/личен номер, адрес и електронен адрес – e-mail на ПОТРЕБИТЕЛЯ – физическо лице;

5.2.2.2. вид на използваните електронни съобщителни услуги;

5.2.2.3. общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответния период на отчитане;

5.2.2.4. стойност на използваните услуги за съответния период на отчитане;

5.2.2.5. информация относно избора от ПОТРЕБИТЕЛЯ начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

5.2.2.6. информация за заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ промени в ползването на услугата;

5.2.2.7. информация относно настройките, направени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

5.2.2.8. други данни, определени по Закон.

5.3. КУЛБОКС има право да събира, обработва и използва данните по т. 5.2. на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в съответствие със законодателството на Република България.

5.3.1. Независимо от горните разпоредби, КУЛБОКС има право по своя преценка да предоставя на трети лица събираните, обработваните и съхраняваните от него данни на Потребителя, 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. КУЛБОКС има право да формира и предлага в различни пакети, предлаганите от него услуги, като във всички случаи осигурява право на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва услуги, необвързани в пакет, по цени, извън пакетната цена.

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 неправилен 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, предоставен/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. 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. 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. да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и качество, 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. да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на МРЕЖАТА 24 (двадесет и четири) часа в денонощието 7 (седем) дни в седмицата; КУЛБОКС е длъжно да извършва измерване и управление на трафика така, че да се избегне претоварване на отделни връзки в мрежата, а също така да прилага нарочни процедури и мерки за реакция при възникване на такова претоварване;

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. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез публикуване на съобщение на интернет страницата [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.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 по факс, 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. да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и данните необходими за разплащанията, в продължение най-малко на 12 (дванадесет) месеца с изключение на случаите, когато с нормативен акт е определен различен срок;

6.1.10. да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ детайлизирана сметка за ползваната услуга, заедно с фактура/и. Детайлизираната сметка 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.

6.1.10A. (изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.) да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ по електронен път, след регистрацията от страна на последния, посредством електронния портал за самообслужване 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 респективно до съответната безвъзмездна или възмездна допълнителна услуга се извършва чрез регистрацията от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и въвеждане на уникален идентификатор, който може да бъде: комбинация от потребителско име – валиден и-мейл адрес и парола; или цифров код за достъп; генерирани от ПОТРЕБИТЕЛЯ или предоставени му от КУЛБОКС, които ще имат силата на електронен подпис съгласно чл. 13, ал. 1 Закона за електронни документи 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.cooolbox.bg, ще се считат за действия и волеизявления, извършени от името и за сметка на съответния ПОТРЕБИТЕЛ, идентифицирал се пред КУЛБОКС с уникалния идентификатор в посочените му разновидности.

6.1.11. да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и техни действия, без съгласието им, с изключение на случаите, в които КУЛБОКС я предоставя 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-кратък от 30-дни преди влизането им в сила, както и да уведомява последните за изтичане на срока на сключените срочни договори не по-късно от един месец, от изтичане на договорения срок;

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

6.1.18. да вписва безплатно име, адрес и телефонен номер на своите ПОТРЕБИТЕЛИ в случай, че издаде телефонен указател в писмена и/или електронна форма.

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. Отговорност на КУЛБОКС**

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, 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 договорът се прекратява незабавно от момента на получаване на искането за прекратяване от другата страна без неустойки за страните.

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

## **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. да получават услугите с параметри и качество, съгласно тези Общи условия и индивидуалния договор за услуги, подписан между страните, както и съобразно Общите изисквания на КРС;

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

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

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

8.1.6. да подават молби, жалби и предложения 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. да заявяват изрично и писмено, изцяло или частично безвъзмездно предоставяне от страна на КУЛБОКС на данните си в телефонен указател издаван от предприятие предоставящо универсална

услуга, както и да поискат проверка, поправка и заличаване изцяло или частично на данните си от телефонен указател.

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

8.1.10. да получават детайлизирана сметка за ползваните услуги, заедно с фактура/и;

8.1.10а. при регистрация от страна на потребител в електронния портал my.cooolbox.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. да получават детайлизирана справка за ползваните телефонни услуги, която 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.

8.1.12. да не получават детайлизирана сметка след изрично писмено искане за това.

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. да поискат пренасяне на географски номера при промяна на доставчика на фиксираната услуга и/или промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление, както и пренасяне на негеографски номера при промяна на доставчика, предоставящ съответната услуга.

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. да прекратяват ползването на услуги по свое желание след подаване на писмено предизвестие до КУЛБОКС със срок съгласно тези Общи условия;

8.1.19. да поискат възстановяване на спрени /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/Б. Взаимоотношения на КУЛБОКС с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при преносимост на телефонни номера**

8А.1. Процедурата по пренасяне на номер/а от мрежата на КУЛБОКС в мрежата на друго предприятие - приемащ доставчик, започва с писмено заявление, подадено от съответния ПОТРЕБИТЕЛ или негов пълномощник до избрания приемащ доставчик, негов оправомощен дистрибутор или търговски партньор. Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва повече от един номер, той може да поиска пренасяне на цялата група номера или на част от тях. Заявлението за пренасяне следва да бъде в стандартна писмена форма за всички доставчици, одобрена от последните.

8А.2. Във всички случаи на преносимост, същата се прилага за географски номера и/или за негеографски такива от обхвата, определени от следните негеографски кодове за достъп: „700” - код за достъп до услугата "персонален номер" и „800” - код за достъп до услуги с безплатен достъп;

8А.3. КУЛБОКС може да укаже на ПОТРЕБИТЕЛЯ, че Приемащия доставчик, до който е подадено заявлението за преносимост може да изисква еднократна потребителска такса, чийто размер би следвало да е съобразен с разпоредбите на Закона за електронните съобщения, Функционалните спецификации за преносимост и съответните процедури, одобрени от предприятията.

8А.4. Индивидуалният договор с предмет телефонни услуги предоставяни на ПОТРЕБИТЕЛ, който е подал заявление до предприятие - Приемащ доставчик за пренасяне на номер/а от мрежата на КУЛБОКС - даряващ доставчик, се прекратява само по отношение на пренасяните телефонни номера при наличие на следните условия: - Изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ заявено пред Приемащия доставчик за прекратяване на договорните му отношения с КУЛБОКС (даряващ доставчик) по отношение на номера/та, посочени в Заявлението за преносимост, считано от датата на успешно пренасяне на номера/та в мрежата на Приемащия доставчик; -Изрична декларация, съдържаща се в Заявлението за преносимост от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, че ще изпълни всички задължения,

произтичащи от индивидуалния му договор за телефонни услуги с КУЛБОКС (даряващ доставчик), включително и тези произтичащи от неизпълнението на този договор и неговото предсрочно прекратяване; - Изрично упълномощаване на Приемачия доставчик от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати договорните взаимоотношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и КУЛБОКС, съдържащо се в заявлението за преносимост.

8А.4.1. Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е заявил пренасяне само на част от номерата, предоставяни му от КУЛБОКС, индивидуалният договор за телефонни услуги не се прекратява по отношение на номера/та, оставащи в мрежата на КУЛБОКС.

8А.4.2. Когато телефонната услуга, предоставяна с номерата – обект на започнала процедура по преносимост, е включена в пакет с други услуги по т. 2.1, индивидуалният договор за пакетната услуга, сключен с 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, КУЛБОКС осигурява на Потребителя възможност да използва телефонната услуга, включена в пакета, съгласно сключения индивидуален договор, предоставяйки му нов телефонен номер – географски и/или негеографски.

8А.4.3. В случаите на т. 8А.4.2., Потребителят по своя преценка може да прекрати изцяло договора за пакетната услуга по общия ред, съгласно настоящите Общи условия.

8А.4.4. Задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори се заплащат от ПОТРЕБИТЕЛЯ до деня, предшестваш датата, определена за прозорец на преносимост. При подаване на заявление за преносимост към даден приемащ доставчик предизвестие за прекратяване на срочен договор сключен с КУЛБОКС ще се счита за надлежно отправено и неустойка по т. 3.10 за предсрочно прекратяване на срочен договор и/или неспазване срока на предизвестие няма да се начисляват на ПОТРЕБИТЕЛЯ, само ако са налице следните две условия:

8А.4.4.1. 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

8А.4.4.2 Към момента на подаване на заявлението за преносимост, срочният договор се е трансформирал в безсрочен в хипотезата на чл. 229а, изречение второ от ЗЕС.

8А.4.5 ПОТРЕБИТЕЛ, който е подал заявление за пренасяне на номер/а, е задължен да плати на КУЛБОКС всички задължения, свързани с пренасяния/те номер/а и услугите, ползвани чрез него/тях, 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.

8А.5. КУЛБОКС, като даряващ доставчик, може мотивирано да откаже преносимост на номер/а пред приемащия доставчик в следните случаи:

8А.5.1. Преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на ПОТРЕБИТЕЛ на КУЛБОКС;

8А.5.2. КУЛБОКС вече е получило заявление от друг приемащ доставчик с искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;

8А.5.3. Представеното от Приемачия доставчик заявление съдържа непълни и/или неточни данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ;

8А.5.4. При преносимост на група номера, която изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Преконфигуриране се изисква за следните номера:

8А.5.4.1. Пренасяният номер е главен номер на серия с индивидуални номера, освен когато се пренася заедно с цялата серия;

8А.5.4.2. Пренасяният номер е част от блок на главен/групов номер, освен когато се пренася целия блок/група;

8А.5.4.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

8А.5.4.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

8А.5.4.5. Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI);

8А.5.5. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

8А.6. В случаите на т. 8А.5.4.1. до т. 8А.5.4.5. преконфигурирането се заявява в заявлението за преносимост, което ПОТРЕБИТЕЛЯТ подава пред Приемачия доставчик.

8А.7. Процедурите по пренасяне на географски и/или негеографски номера от страна на КУЛБОКС, като Даряващ доставчик се извършват в сроковете и съобразно правилата, предвидени в приетите от Комисията за регулиране на съобщенията Функционални спецификации за преносимост и одобрените и подписани от операторите процедури по преносимост на географски и негеографски номера.

8А.8. При прекратяване на процедурата по преносимост с изричен отказ на приемащия доставчик се счита автоматично, че е оттеглено и искането и упълномощаването от страна на потребителя за прекратяване на договора с КУЛБОКС като Даряващ доставчик.

8А.9. Заявление за пренасяне на номер/а до Приемачия доставчик може да бъде подавано отново, когато пречките за отказа са отстранени.

8А.10. Потребителят може по свое желание и по свой избор да оттегли заявлението си за преносимост пред КУЛБОКС, когато последното дружество действа, като даряващ или приемащ доставчик не по-късно от датата, предхождаща датата на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата по пренасяне на номера/та, като се счита, че е налице оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Оттеглянето се извършва в стандартна форма по образец, съгласуван между доставчиците. Потребителят може да оттегли заявлението за преносимост и в 7 (седем) дневен срок от подаването му, когато е избрал условие - процедурата по преносимост да стартира след изтичане на същия срок.

8А.11. КУЛБОКС, като Даряващ доставчик и неговите търговски представители, дистрибутори или партньори нямат право да осъществяват контакти с потребител, след подаване на заявление за преносимост от негово име с цел обсъждане на предимства и недостатъци от смяна на доставчика или за отправяне на нови оферти, промени в тарифни планове и други условия на съществуващия договор с конкретен потребител. КУЛБОКС, като Даряващ доставчик няма право да предприема каквито и да е било действия или бездействия, насочени и/или имащи за резултат нарушаване и/или заобикаляне на забраната съгласно предходното изречение.

8Б.1. ПОТРЕБИТЕЛ, желаещ да пренесе предоставени му за ползване от друг оператор географски и/или негеографски номера номер/а по т. 8А.2 към мрежата на КУЛБОКС, следва да подаде лично или чрез пълномощник заявление за преносимост до КУЛБОКС – действащо, като Приемач доставчик, по образец, одобрен от всички доставчици в домейна на преносимост. Формулярът на заявлението за преносимост се предоставя от КУЛБОКС на потребителя. При подаване на заявлението за пренасяне, ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да представи документи установяващи данни по т. 3.3. от настоящите Общи условия. Ако заявлението се подава от пълномощник на ПОТРЕБИТЕЛЯ, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно настоящите Общи условия, с изрично пълномощно с нотариална заверка на подписа, което да бъде предоставено в заверено копие или в оригинал.

8Б.1.1. Заявлението следва да бъде по образец и да съдържа:

8Б.1.1.1. За ПОТРЕБИТЕЛИ – физически лица български граждани – трите имена, ЕГН;

8Б.1.1.2. За ПОТРЕБИТЕЛИ - физически лица чуждестранни граждани – имена, ЛНЧ или номер на валиден документ за самоличност;

8Б.1.1.3. Номер – негеографски или географски или група от географски номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне;

8Б.1.1.4. Подпис на потребителя или на неговия представител, дата и точен час на подаване на заявлението;

8Б.1.1.5. Декларация от ПОТРЕБИТЕЛЯ, че посочените от него данни в заявлението са верни;

8Б.1.1.6. Писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в мрежата на КУЛБОКС, както и декларация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик;

8Б.1.1.7. Информирано съгласие, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на КУЛБОКС, съгласно т. 8Б.1.1.8. по-долу се считат за оттеглени;

8Б.1.1.8. Упълномощаване на КУЛБОКС от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати договорните взаимоотношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и Даряващия доставчик;

8Б.1.1.9. Съгласие от ПОТРЕБИТЕЛЯ за предоставяне на данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително необходимите лични данни от страна на Даряващия доставчик;

8Б.1.1.10. Възможност ПОТРЕБИТЕЛЯ да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението номера да продължи.

8Б.1.1.11. Възможност за изрично писмено изявление на ПОТРЕБИТЕЛЯ за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне; изявлението следва да бъде изрично подписано от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

8Б.1.1.12. Възможност за изрично писмено изявление на ПОТРЕБИТЕЛЯ за стартиране на процедурата по пренасяне 7 дни след подаване на заявлението за пренасяне; изявлението следва да бъде изрично подписано от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

8Б.1.1.13. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е посочил коя възможност избира по т. 8Б.1.1.11. или 8Б.1.1.12., се приема, че е избрана възможността по т. 8Б.1.1.12.

8Б.1.2. Заявлението следва да отговаря и на следните условия:

8Б.1.2.1. Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на един и същи Даряващ доставчик и от един и същи тип – географски или негеографски;

8Б.1.2.2. Броят на номерата, които могат да бъдат включени в заявлението е неограничен;

8Б.1.2.3. Заявлението съдържа възможност за посочване на начина на преконфигурация на географските номера, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо;

8Б.1.2.4. Всички негеографски номера в заявлението трябва да бъдат от един и същи тип - след код за достъп до услугата „персонален номер“ (700); след код за достъп до услуги с безплатен достъп (800) .

8Б.1.3. При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а ПОТРЕБИТЕЛЯТ представя за проверка документи, удостоверяващи титулярството му върху заявения за пренасяне номер, включително, но не само, договор с Даряващия доставчик, декларация за това обстоятелство и др., както и документи удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост.

8Б.1.4. При заявяване за пренасяне на повече от един номер, КУЛБОКС приема по избор на ПОТРЕБИТЕЛЯ отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от ПОТРЕБИТЕЛЯ брой номера или едно заявление за всички номера.

8Б.1.5. (изм. с Решение на СД от 05.01.2018 г.) КУЛБОКС, при възможност за това, ще приема и заявления за преносимост по образец, подписани с квалифициран електронен подпис по смисъла на ЗЕДЕУУ.

8Б.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да подава заявление за пренасяне на номер/а до КУЛБОКС, всеки работен ден в посочените на официалната страница места за обслужване на клиенти на КУЛБОКС, съответно неговите изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори. КУЛБОКС удостоверява факта на подаването на заявлението, чрез предоставяне на копие от същото на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

8Б.2.1. При подаването на заявлението за пренасяне, ПОТРЕБИТЕЛЯТ ще бъде уведомен за: дължимата еднократна потребителска такса за преносимост, чийто размер и условия за плащане се определят едностранно от КУЛБОКС, съобразно изискванията на Закона за електронните съобщения, както и за други условия на пренасяне, а така също и за следните обстоятелства:

8Б.2.1.1. При пренасяне на ПОТРЕБИТЕЛ с предплатен достъп, пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на целия предплатен лимит;

8Б.2.1.2. Условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Приемачия доставчик – абонамент или предплатени услуги. Възможността ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да могат да запазят или сменят вида на сметката си при Приемачия доставчик се преценява от последния, съобразно търговската му политика;

8Б.2.1.3. Възможна загуба на ползването от ПОТРЕБИТЕЛЯ допълнителни услуги след пренасяне на номера;

8Б.2.1.4. Възможно преконфигуриране на пренасянния/те номер/номера, при заплащане на съответната цена;

8Б.2.1.5. Основанията за отказ за преносимост на номера/та;

8Б.2.1.6. Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;

8Б.2.1.7. Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;

8Б.2.1.8. Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

8Б.3. КУЛБОКС сключва договор под отлагателно условие за предоставяне на фиксирани телефонни услуги посредством географски и/или негеографски номера с ПОТРЕБИТЕЛЯ подал заявление за преносимост до него, който договор влиза в сила само в случай че процесът на преносимост завърши успешно, а именно в деня на успешното пренасяне на заявения от потребителя номера, от мрежата на даряващия доставчик в тази на приемащия доставчик - КУЛБОКС. Като изключение от предходното правило, когато фиксираната телефонна услуга е включена в пакетна услуга, КУЛБОКС сключва индивидуалният договор за пакетната услуга, който поражда действие, съобразно настоящите общи условия, но ползването на телефонната услуга чрез номерата – предмет на преносимост, ще бъде възможно едва след тяхното успешно пренасяне в мрежата на КУЛБОКС – приемащ доставчик.

8Б.4. КУЛБОКС уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост от съответния Даряващ доставчик. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯ не се яви лично или чрез свой представител при КУЛБОКС или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице основания за отказ по т. 8Б.5. за КУЛБОКС или по т. 8А.5. за съответния Даряващ доставчик се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик. В случаите по предходното изречение, КУЛБОКС уведомява незабавно Даряващия доставчик за оттеглянето на заявлението и прекратяване на процедурата за преносимост.

8Б.5. КУЛБОКС, като приемащ доставчик, може мотивирано да откаже преносимост на заявения номера само в следните случаи:

8Б.5.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е недееспособен и не е надлежно представляван от друго лице;

8Б.5.2. Заявлението е подадено от лице, което не е надлежно упълномощено от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

8Б.5.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е заплатил еднократна потребителска такса за преносимост на номера/та, в случай че такава се дължи;

8Б.5.4. Представените от ПОТРЕБИТЕЛЯ данни в заявлението са непълни и/или неточни;

8Б.5.5. Не са представени изискваните към заявлението документи;

8Б.5.6. Налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена фиксирана телефонна услуга, предвидени в настоящите Общи условия;

8Б.5.7. Липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

8Б.6. В случаите по т. 8А.5.3., 8Б.5.1., 8Б.5.2., 8Б.5.3., 8Б.5.4. и 8Б.5.5. - за негеографски номера и в случаите по т. 8А.5.3., 8А.5.4., 8А.5.5., 8Б.5.1., 8Б.5.2., 8Б.5.3., 8Б.5.4. и 8Б.5.5. – за географски номера процедурата по преносимост се спира до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) дни от подаване на заявлението. В случай, че в посочения срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на КУЛБОКС, като приемащ доставчик. В останалите случаи по т. 8А.5. и 8Б.5. процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на КУЛБОКС като приемащ доставчик. КУЛБОКС изпраща и съобщение до другия доставчик чрез електронно-техническата система за обмяна на съобщения между доставчиците, с което го информира, че процедурата е прекратена. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му.

8Б.7. В случай че не са налице основанията за отказ, КУЛБОКС и съответното предприятие – даряващ доставчик при наличие на техническа възможност и в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера, следва да осигури пренасяне на единичен географски номер за не повече от 3 (три) работни дни и пренасяне на група от географски номера за не повече от 5 (пет) работни дни, считано от подаване на заявлението за пренасяне до КУЛБОКС и включва прозорец за преносимост не по-голям от 6 (шест) часа. Срокът на реализация на преносимост на негеографски номер е до 5 (пет) работни дни, считано от подаване на заявлението за пренасяне до КУЛБОКС и включва прозорец на преносимост не по-дълъг от 5 (пет) часа. Сроковете по настоящата точка започват да текат съответно от момента на подаване на заявлението в случаите по т. 8Б.1.1.11. или в първия ден след изтичане на 7-дневния срок по т. 8Б.1.1.12.

8Б.8. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един номер, основанията за отказ се преценяват по отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ или спиране процедурата по преносимост продължава, в случай че е налице изрично съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

8Б.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а, като се счита, че е налице оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Заявлението се оттегля при КУЛБОКС, като приемащ доставчик или при съответния Даряващ доставчик в писмена форма, по образец. Потребителят може да оттегли заявлението за преносимост и в седем дневен срок от подаването му, когато е избрал условието - процедурата по преносимост да стартира след изтичане на същия срок.

8Б.10. При промяна в субекта – страна по индивидуален договор с КУЛБОКС, в качеството на Приемащ доставчик, в периода през първите 3 (три) месеца, в които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е ползвал услугите на КУЛБОКС, между първоначалната страна по индивидуалния договор и правоприменика на правата и задълженията, по отношение на всички задължения, свързани с ползвания номер, възниква солидарна отговорност. КУЛБОКС ще налага по отношение на новия ползвател на географски/негеографските номера всички ограничения съгласно настоящите Общи условия и сключения индивидуален договор с първоначалната страна.

8Б.11. КУЛБОКС има право да спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мрежата си, когато последният не е заплатил свои задължения към Даряващия доставчик в срок до 60 (шестдесет) дни от датата на издаване на първата фактура. Тези задължения следва да са възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номера/та до прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик. В срок от 2 (два) работни дни от получаване на уведомлението от Даряващия доставчик за неизплатени задължения, КУЛБОКС уведомява последния за действията, които смята да предприеме. Спирането на достъпа се извършва в срок от 1 (един) работен ден от изпращане на уведомлението до Даряващия доставчик по предходното изречение.

8.Б.5.11.1. КУЛБОКС възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 (един) работен ден от получаване на уведомление от Даряващия доставчик за погасяване на задълженията. Предплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси, отнасящи се за периода, през който достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мрежата е бил спрян на основание т. 8Б.11. , не подлежат на връщане.

8Б.12. По свое усмотрение, КУЛБОКС има право да заплати задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 8Б.11. към Даряващия доставчик и при следния ред и условия - КУЛБОКС уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за размера на дължимата сума и ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплати сумата или не посочи възражения, които следва да бъдат противопоставени на Даряващия доставчик в срок от 1 (един) ден от уведомяването, приема се, че е налице потвърждаване на ликвидността и изискуемостта на задълженията, както и съгласие за

заплащането им от страна на КУЛБОКС към съответния даряващ доставчик. В този случай се счита, че КУЛБОКС встъпва в правата на удовлетворения Даряващ доставчик към ПОТРЕБИТЕЛЯ. КУЛБОКС може да упражни правата си на суброгирал се кредитор срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ, чиито задължения са били платени по реда на настоящата точка до размера на платените суми и по съдебен ред и/или посредством включване на дължимата сума във фактурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

8Б13. В случай на извършено пренасяне на номер/а от или към мрежата на КУЛБОКС без съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата:

8Б13.1. КУЛБОКС, в качеството си на Даряващ доставчик, е длъжно да обезщети всички преки имуществени вреди и пропуснати ползи на потребителя, чийто номер/а са били пренесени неправомерно.

8Б13.2. КУЛБОКС, в качеството на Приемаш доставчик, връща пренесените в мрежата му номер/а на Даряващия доставчик.

8АБ. За всички неуредени в настоящия раздел случаи, относно преносимостта, ще се прилагат действащите Функционални спецификации за преносимост на географски и негеографски номера издадени от КРС и съответните Процедури, изготвени въз основа на последните одобрени от КУЛБОКС и доставчиците в домейна на преносимост.

## **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.) да спазват указанията, инструкциите и предписанията на производителя и/или КУЛБОКС за правилно ползване на предоставеното оборудване;

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 (четринадесет) 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. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да използват услугата IPTV 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 преодолеят 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.)можещи да прекъсват, затрудняват, нарушават или ограничават нормалното функциониране на програмни продукти, електронни съобщителни устройства, оборудване и съоръжения на КУЛБОКС или на трети лица, електронни съобщителни услуги на КУЛБОКС или друг оператор.

9.1.15. 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 тези идентификатори, потребителско име и парола или кодове ще се считат за действия на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

#### **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 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. 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 изцяло или частично предоставянето на услуги. През време на 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.

10.4. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ сам ремонтира, замества, мести или по всякакъв друг начин променя каквато и да е част от оборудването 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.) В срок до 10-то число на месеца КУЛБОКС издава данъчна фактура и/или детайлизирана сметка за съответната услуга по сключен индивидуален договор, които документи могат да бъдат и под формата на електронен документ по смисъла на ЗЕДЕУУ и от които е видно дължимата от потребителя сума. Кулбокс уведомява потребителя за издадения/те документ/и по подходящ начин и му изпраща същия/те. Като изключение от предходното изречение КУЛБОКС издава данъчна фактура в предвидения по закон срок, от момента на сключване на договор за предоставяне на услуга. КУЛБОКС издава индивидуален документ – касов фискален бон на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане при разплащане в брой.

11.3. Цените за предоставените услуги се заплащат:

11.3.1. в брой на определените от КУЛБОКС места, 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 плащането става чрез международен банков превод или във валута, различа от BGN, всички банкови такси, комисионни както и валутни курсови разлики са дължими и за сметка на 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. 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. цени на допълнителни услуги се заплащат съобразно разпоредбите на т. 11.4.2.

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

11.5. КУЛБОКС си запазва правото по всяко време да променя едностранно действащите цени, цени на пакети и/или тарифни планове, за което публикува предварително, в нормативно предвидения срок, необходимата за това информация на официалната си интернет страница [www.coolbox.bg](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 платещ, 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 телефонна услуга при достигане на кредитния лимит, КУЛБОКС запазва възможност за избиране на номера на услуги за спешни повиквания.

### **13. Разглеждане на жалби, молби и предложения**

13.1. КУЛБОКС приема писмени и устни жалби, молби и рекламации на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в своите центрове за обслужване или на адрес/и посочен/и в официалната интернет страница [www.coolbox.bg](http://www.coolbox.bg), както и на телефон 0700 45 045.

13.2. КУЛБОКС разглежда постъпилите жалби и/или рекламации, 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.

13.3. КУЛБОКС води и поддържа в електронна форма регистър на жалбите и рекламациите, съобразно разпоредбите и изискванията на Закона за защита на потребителите /ЗЗП/.

13.4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да адресират жалби 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.

### **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 телефонните 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 телефонни услуги, при постигане на договореност между КУЛБОКС и съответното предприятие за това.

14.2. КУЛБОКС е длъжно да предоставя на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си, които са заявили изрично писмено съгласие за включване на данните им в телефонен указател.

14.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, 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. В телефонния указател могат да бъдат включвани и допълнителни данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ, извън тези по т. 14.3., като: информация за други телефонни 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. 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 срок до 10 (десет) дни, считано от получаване на искането за това.

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 телефонен 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 телефонни услуги, исканата промяна се отразява в срок до 10 (десет) дни считано от получаването му.

14.13. Волеизявленията на ПОТРЕБИТЕЛИ, свързани с правата им по тази т. 14. се извършват в писмена форма.

14.14. КУЛБОКС има право да предоставя телефонна справочна услуга на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си.

14.15. Телефонна справочна услуга, предоставяна от КУЛБОКС, може да обхваща информация за телефонните номера и други данни за ПОТРЕБИТЕЛИ на КУЛБОКС, както и информация за телефонните номера и други данни за абонатите на други предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги.

14.16. КУЛБОКС, в случай че предоставя телефонна справочна услуга, е длъжно да осигури справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на потребители, поискали включване на своите данни. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за абонати - физически лица, а когато е необходимо - и адрес или част от адрес.

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

15.1. КУЛБОКС се задължава да 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 телефонен номер;

15.2. Предприятията, които са задължени да предоставят универсална услуга издават и актуализират общ телефонен указател на предприятията, предоставящи обществена телефонна услуга - печатно издание с определени структура и съдържание.

15.3. Телефонната справочна услуга, предоставяна от предприятията, които са задължени да предоставят универсална услуга обхваща всички включени в телефонния указател номера на ПОТРЕБИТЕЛИ, които са заявили изрично съгласие за това.

**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 „предоставяне на идентификация на линията на викация” (CLIP). КУЛБОКС безплатно поддържа за всички свои 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 CLI 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.cooolbox.bg](http://www.cooolbox.bg) .

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

## **17. Решаване на спорове**

17.1. Споровете между КУЛБОКС и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез добросъвестни преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията и/или Комисията за защита на потребителите и/или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд по реда на ГПК.

## **18. Изменения и допълнения на Общите условия**

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

## **19. Правна рамка**

19.1. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия се прилагат нормите на Закона за електронните съобщения и подзаконовите актове по неговото прилагане, Решенията и другите общи и индивидуални административни актове на Комисията за регулиране на съобщенията, както и нормите на останалото приложимо право.

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

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.) Всички волеизявления, 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, подписани от съответната страна или неин представител, като същите се изпращат на адреса на всяка една от страните или на съответния имейл адрес, посочени

в индивидуалния договор за услуги. Писмената форма се счита за спазена, при кореспонденция чрез електронна поща, при 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 (пощенската) услуга в определения за това срок, съгласно условията на последното лице.

20.3. За получено ще се счита и всяко валидно волеизявление и друго съобщение, изпратено до съответния имейл адрес на страна по индивидуалния договор, без да е необходимо потвърждение за получаването от другата страна, 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. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил КУЛБОКС за промяна на адреса си за кореспонденция, съответно за промяната на електронния си адрес – 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 условия.

## **21. Определения**

21.1. По смисъла на тези Общи условия:

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

21.1.2. 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.

21.1.3. КРАЙНИ УСТРОЙСТВА са продукти или част от продукти, предназначени за свързване към интерфейсите на обществената електронна съобщителна мрежа (телефонен апарат с тонално набиране, персонален компютър, телевизионен приемник и други устройства).

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. 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. МРЕЖОВ РЕСУРС/И са крайни устройства, телефонен номер/а /географски и/или негеографски/, IP адрес/и MAC адрес/и.

21.1.10. КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА – предвиденото минимално изискуемо качество в Общите изисквания на КРС и останалите 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. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЛИНИЯТА НА ВИКАЦИЯ (CLI) е функция на мрежата, която позволява на викания потребител на обществена фиксирана телефонна услуга да получи информация за номера на викания потребител, преди да отговори на повикването, като така позволява на викания потребител да приеме или да откаже повикването.

21.1.12. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА СВЪРЗАНАТА ЛИНИЯ (COL) е функция на мрежата, която позволява на викация потребител на обществена фиксирана телефонна услуга да получи информация за номера, който идентифицира точката на получаване на повикването.

21.1.13. ПРЕДСТАВЯНЕ НА ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЛИНИЯТА НА ВИКАЦИЯ (CLIP) е функция, която позволява на викация потребител да получи информация за номера на викация потребител.

21.1.14. БЛОКИРАНЕ НА ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЛИНИЯТА НА ВИКАЦИЯ (CLIR) е функция на мрежата, която позволява на викация потребител на обществена фиксирана телефонна услуга да блокира предаването на номера си към викация потребител. Тази функция не се предоставя в случаите, предвидени от закона.

21.1.15. ТОНАЛНО НОМЕРОНАБИРАНЕ (DTMF dialing) е метод на предаване, при който всяка цифра се представя чрез характерна двойка честоти.

21.1.16. ПРЕНАСОЧВАНЕ НА ПОВИКВАНЕТО (Call forward) е функция на мрежата, която дава възможност входящите повиквания към даден потребител на обществена фиксирана телефонна услуга да бъдат препратени автоматично към друг потребител. 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. МРЕЖА съвкупност от преносни съоръжения и при необходимост оборудване за комутация или маршрутизация и други ресурси, които служат за пренос на сигнали посредством проводник, оптични или други електромагнитни способности, включително спътникови мрежи, фиксирани (с комутация на канали или с пакетна комутация, включително интернет) и кабелни електронни съобщителни мрежи за разпространение на телевизионни програми, независимо от вида на пренасяната информация.

21.1.19. ГЕОГРАФСКИ НОМЕР/НОМЕРА е номер по смисъла на § 1, т. 6 от Допълнителната разпоредба на Закона за електронните съобщения.

21.1.20. НЕГЕОГРАФСКИ НОМЕР е номер от обхвата на кодовете за достъп 700 и 800.

21.1.21. ДАРЯВАЩА МРЕЖА е мрежата, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.

21.1.22. ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК, е доставчикът, от чиято мрежа географският/ негеографският номер се пренася в друга мрежа.

21.1.23. ДЪРЖАТЕЛ НА ОБХВАТ ОТ НОМЕРА е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила с Разрешение индивидуално определен ограничен ресурс номера от Националния номерационен план (ННП) част, от които е пренесеният номер.

21.1.24. ПРЕНОСИМОСТ НА НОМЕРАТА е процес, който позволява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на предприятията – доставчици на фиксирана обществена телефонна услуга да запазват номерата си при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление и/или при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера. ПРЕНОСИМОСТ НА НЕГЕОГРАФСКИ НОМЕРА е процес, който позволява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на предприятията – доставчици на негеографски услуги да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ същия вид негеографска услуга в рамките на съответния негеографски код за достъп или връщането му в Мрежата на държателя на обхвата от номера.

21.1.25. ПРЕНЕСЕН НОМЕР е географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик/домейн на преносимост/. ПРЕНЕСЕН НЕГЕОГРАФСКИ НОМЕР е негеографски номер, чрез който (след съответен код за достъп) се предоставя негеографска услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик /домейн на преносимост/ .

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. ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският/негеографският 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 до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за маршрутизация 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.) ЦИФРОВ КОД ЗА ДОСТЪП – последователност от цифри, позволяваща достъп на ПОТРЕБИТЕЛЯ до определени елементи или части от предоставените му Услуги. Цифровият код е уникален идентификатор, предназначен 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. Понятията, използвани в тези Общи условия, които не са дефинирани изрично в този раздел, ще имат значение, което им дава ЗЕС, подзаконовите актове по неговото прилагане, търговското и гражданското законодателство, практиката и обичаите. Използването на думи в единствено число ще се отнасят и за множествено число и обратно в зависимост от използвания контекст .

## **22. Преходни и заключителни условия**

22.1. Настоящите Общи условия са приети с Решение на Съвета на директорите на "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 Кулбок от 05.01.2018 г., 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.