

ОБЩИ УСЛОВИЯ

на договора с крайните потребители на “Кулбокс” АД - предприятие, което има право да предоставя на територията на Република България електронни съобщителни мрежи и услуги - обществена фиксирана телефонна услуга, пренос и разпространение на телевизионни програми, достъп до Интернет, както и свързани с и към тях допълнителни услуги.

1. Предмет и общи положения

1.1. С тези Общи условия на договора между “Кулбокс” АД, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, ул. „Раковски” № 28, ЕИК: 115100705, наричано по-долу „Кулбокс“ и неговите крайни потребители и абонати, наричани по-долу „ПОТРЕБИТЕЛИ” се уреждат условията и редът за предоставяне на територията на Република България на електронни съобщителни мрежи и услуги - обществена фиксирана телефонна услуга, пренос и разпространение на телевизионни програми, достъп до Интернет, както и свързани с тях допълнителни услуги.

1.2. Тези Общи условия са задължителни за Кулбокс и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях. Общите условия имат задължителен характер спрямо ПОТРЕБИТЕЛИТЕ от момента на приемането им. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва със сключването на индивидуален писмен договор.

1.3. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат физически лица, еднолични търговци, юридически лица и други, които ползват или са заявили ползване на електронна съобщителна услуга, предоставяна от Кулбокс.

2. Видове услуги, предоставяни от Кулбокс чрез МРЕЖАТА

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

2.1.1. фиксирана телефонна услуга, при която ПОТРЕБИТЕЛИТЕ получават възможност да осъществяват входящи и изходящи повиквания, включително безплатен достъп до услуги за 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 до момента на прекратяване на договора по реда на тези Общи условия. За ползване на услугата Кулбокс предоставя вторично на ПОТРЕБИТЕЛЯ един или повече номера от Националния номерационен план, които му е първично предоставен от Комисия за регулиране на съобщенията.

2.1.2. Кулбокс може да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заедно с обществената телефонна услуга и някоя от следните услуги:

2.1.2.1. достъп до услуги с добавена стойност в мрежата на Кулбокс и/или в мрежата на други предприятия;

2.1.2.2. информационни услуги относно електронните съобщителни услуги, предлагани от Кулбокс;

2.1.2.3. следните допълнителни услуги: „идентификация на линията на викация”, „идентификация на свързаната линия”, „забрана на идентификация на линията на викация”, „конферентен разговор”, „конферентна стая”, „пренасочване на входящо факсимилно съобщение към електронна поща“;

2.1.3. достъп до интернет;

2.1.4. пренос и разпространение на телевизионни програми посредством Интернет протокол (IP) и чрез декодиращо крайно устройство - Set Top Box (STB), инсталирано към телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ (наричана IPTV или още интерактивна цифрова телевизия).

2.1.4.1. разпространението на телевизионни програми може да включва пакети от телевизионни програми и/или допълнителни платени канали. Кулбокс може да предоставя и допълнителни интерактивни услуги като „поръчка на предаване или филм” (video on demand), „достъп до платени телевизионни излъчвания” (pay per view) и др.

2.1.5. (Отм. в сила от 10.01.2013 г.)

2.1.6. Колокация (Colocation) - Кулбокс предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ място в притежавано или наемано от Кулбокс помещение, в което ПОТРЕБИТЕЛЯТ да разположи свое собствено оборудване за ползване и/или предоставяне на електронни съобщителни услуги.

2.1.7. (Отм. в сила от 10.01.2013 г.)

2.2. При предоставянето на услугите по т. 2.1. Кулбокс е длъжно да осигурява качество на обслужване, определено от следните стойности на показателите:

2.2.1. време за отстраняване на повреди - до 24 (двадесет и четири) часа;

2.2.2. време за установяване на връзка - до 12 (дванадесет) секунди (само за услугите по т. 2.1.1.);

2.2.3. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор - до 30 (тридесет) секунди (само за услугите по т. 2.1.1.);

2.2.4. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги -до 30 (тридесет) секунди (само за услугите по т. 2.1.1.);

2.2.5. процент на неуспешни повиквания - до 5 (пет) на сто (само за услугите по т. 2.1.1.).

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 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; заплатени са еднократна цена за свързване, както и дължима месечна абонамента цена, съобразно тези Общи условия и избрания от ПОТРЕБИТЕЛЯ абонаментен или тарифен план.

2.5. При активиране на услугата се съставя Констативен и приемо-предавателен протокол - неразделна част от договора за услуги, който съдържа данни за предоставеното на ПОТРЕБИТЕЛЯ оборудване и за активирането на услугата. Протоколът се подписва от ПОТРЕБИТЕЛЯ и от представител на Кулбокс.

2.6. Едновременно с активиране на услугата по т. 2.1., Кулбокс, при наличие на техническа възможност, активира услугите по т. 2.1.3. и т. 2.1.4., съобразно избрания от ПОТРЕБИТЕЛЯ абонаментен или тарифен план.

2.7. (Изм. и доп. в сила от 10.01.2013 г.) Кулбокс поддържа на страницата си в Интернет на адрес www.coolbox.bg актуална информация, която обновява периодично, относно видовете електронни съобщителни услуги, които предоставя към съответен момент, както и съобразно изискванията на Закона за електронните съобщения и останалите нормативни и административни актове по неговото прилагане.

2.8. Всяка от изброените в т. 2.1. електронни съобщителни услуги може да се предоставя като допълнителна услуга към вече ползвана от ПОТРЕБИТЕЛЯ електронна съобщителна услуга (Допълнителна услуга).

2.8.1. Допълнителните услуги могат да бъдат заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ по всяко време.

2.8.2. Допълнителните услуги могат да бъдат отказани от ПОТРЕБИТЕЛЯ по всяко време. При отказ от допълнителна услуга, начислени за нея суми за текущия месец не се възстановяват.

2.9. (Изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) 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 страниците на Кулбокс: консултиране, приемане на заявки за услуги, техническа поддръжка и преносимост на номера;

2.9.2. Денонощно, на тел. 0700 45 0 45 за техническа поддръжка и в работно време за приемане на заявки за услуги и преносимост на номера.

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 електронен портал за самообслужване за достъп до информация относно ползвани услуги, фактури, детайлизирани сметки, детайлизирани справки и др.

3. Договор за осигуряване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

3.1. (Изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) Договорът между Кулбокс и ПОТРЕБИТЕЛЯ влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му.

3.1.1. Договорът може да влезе в сила незабавно, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ писмено е заявил желанието си.

3.1.2. (Изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) Договорът за предоставяне на услуга между Кулбокс (приемащ доставчик) и потребител, който е подал до него заявление за преносимост на географски и/или негеографски номер/а от мрежата на друг доставчик (даряващ доставчик) се сключва под условие и поражда действие, само в случай, че инициирания от потребителя процес по преносимост завърши успешно, а именно в деня на успешното пренасяне на заявените от потребителя номера, от мрежата на даряващия доставчик в тази на приемащия доставчик - Кулбокс.

3.2. В договора се посочват:

3.2.1. идентификационни данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и телефон (факс), електронен адрес и адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

3.2.2. идентификационни данни на Кулбокс;

3.2.3. вид и описание на услугите, които ще се ползват от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

3.2.4. срок на ползване на услугите, който е и срок на договора за услуги;

3.2.5. цени, ценови пакети или тарифи, както и условия и срокове на плащане;

3.2.6. (изм. и доп. от 01.03.2012 г.) условия за продължаване и прекратяване на договора, както и други условия като: изисквания за минимално потребление или минимална продължителност за възползване от промоционални условия; такси, свързани с преносимостта на номера и други идентификатори; неустойки и обезщетения, свързани с прекратяване на договора, включително възстановяване на направени разходи по отношение на крайни електронни съобщителни

устройства; едностранно прекратяване на договора от страна на абоната с едномесечно предизвестие;

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 адрес на територията на Република България.

3.3.2. (Изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) за физически лица - граждани на други страни от ЕС - с валиден документ за самоличност с вписани: име; номер, дата и място на издаване на документа за самоличност; постоянен адрес или валиден документ за самоличност на продължително или постоянно пребиваващ в Република България гражданин на страна членка на ЕС.

3.3.3. за физически лица-граждани на страни извън ЕС, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име; личен номер на чужденец (ЛНЧ); номер, дата и място на издаване на документа за самоличност; постоянен адрес на територията на Република България.

3.3.4. (Изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) за юридически лица, еднолични търговци и други организации - удостоверение за актуално състояние, издадено от компетентен орган не по-рано от 6 (шест) месеца, преди предоставянето му, единен идентификационен код (ЕИК), код по регистър БУЛСТАТ, и където е приложимо, идентификационен номер за нуждите на Закона за данъка върху добавената стойност.

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 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, 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 договор, сключен 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. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) При липсата на писмено изявено от ПОТРЕБИТЕЛЯ желание договорът да влезе в сила незабавно в случаите, когато Кулбокс предоставя крайни устройства за ползване на услугата.

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

3.6.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има неизплатени задължения към Кулбокс (вкл., но не само, за месечни такси, неустойки, обезщетения и др.) по вече прекратени договори.

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

3.7.1. изменение на договора може да поиска всяка от страните в срока на действието му;

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

3.7.3. страните могат да правят изменения и допълнения на договорите само с допълнителни писмени споразумения, които стават неразделна част от договора за услуги.

3.8. (Изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) Договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и Кулбокс може да бъде сключен с или без определен срок.

3.8.1. Когато договорът е сключен с определен срок, след изтичането на срока договорът автоматично се преобразува в безсрочен без промяна в условията му.

3.8.2. Когато договорът е сключен с определен срок, той може да бъде продължен за нов срок само при изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

3.8.3. Максималният срок на договора е 2 (две) години.

3.8.4. Когато услуга се предлага с договор със срок по т. 3.8.3., 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 един от следните начини:

3.9.1. По взаимно съгласие, изразено писмено от страните;

3.9.2. Едностранно, без предизвестие от Кулбокс в някой от следните случаи:

3.9.2.1. при неизпълнение на което и да е от задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 11.4.3., т. 9.1.2. и т. 9.1.3. от тези Общи условия;

3.9.2.2. ако се установи, че предоставяната/ите услуга/и се използват в нарушение на приложимото българско, европейско и/или международно законодателството;

3.9.2.3. ако се установи, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не използва услугата за собствени нужди, а предоставя услуги чрез нея на трети страни;

3.9.2.4. при хипотезата на т. 3.6.7., когато това продължи повече от 30 (тридесет) дни;

3.9.3. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила;

3.9.4. Незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

3.9.5. Договор за услуги на ПОТРЕБИТЕЛЯ, който е подал заявление до предприятие - Приемач доставчик за пренасяне на номер/а от мрежата на Кулбокс / (даряващ доставчик), се прекратява при наличие на следните условия:

3.9.5.1. Изрично писмено съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ заявено пред Приемачия 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 Приемашия доставчик;

3.9.5.2. Изрична декларация, съдържаща се в Заявлението за преносимост от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор за услуги с Кулбокс (даряващ доставчик), включително и тези произтичащи от неизпълнението на този договор и неговото предсрочно прекратяване

3.9.5.3. Изрично упълномощаване на Приемашия доставчик от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати договорните взаимоотношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и Кулбокс, съдържащо се в заявлението за преносимост.

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

3.9.6. (Отм. в сила от 28.12.2012 г.)

3.9.7. (изм. и доп. в сила от 10.01.2013 г.) Договорът се прекратява при откриване на производство по ликвидация или несъстоятелност по отношение на потребител - юридическо лице. Договорът се прекратява при смърт на потребител, когато последният е физическо лице. В последния случай, наследниците по закон отговарят за възникналите задължения на починалия потребител съобразно дяловете си в наследствената маса.

3.9.8. (изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) Договорът може да се прекрати с едномесечно предизвестие от всяка от страните и без да е налице неизпълнение на другата страна.

3.9.10. (изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да прекрати договора едностранно в срока по т. 3.1. освен в случаите на прилагане на т. 3.1.1. от настоящите Общи условия.

3.10. (изм. и доп. в сила от 14.03.2013 г.) Ако договорът е сключен с точно определен срок и този срок не е изтекъл към датата на прекратяване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на Кулбокс неустойка - обезщетение за пропуснати ползи в размер на сбора от месечните цени на услугите, които са били предмет на прекратения договор, считано от момента на прекратяване, до датата на която е следвало да изтече уговорения срок на действие на договора. Тази неустойка се дължи единствено в случай на предсрочно прекратяване по т. 3.9.8 иницирано от ПОТРЕБИТЕЛЯ или в хипотезата на т. 3.9.2. от настоящите Общи условия.

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. Временно спиране на услуга се извършва по изрична писмена заявка на ПОТРЕБИТЕЛЯ при следните условия:

3.12.1. временното спиране е за срок не по-малко от 2 (два) месеца и не повече от 6 (шест) месеца в рамките на една календарна година.

3.12.2. временно спиране може да се заяви само веднъж в рамките на една календарна година.

3.12.3. Временно спиране се предоставя само в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ:

3.12.3.1. е физическо лице.

3.12.3.2. към момента на подаване на заявлението услугата се предоставя по безсрочен договор.

3.12.3.3. е заплатил всички фактури и начислени задължения с изключение на суми, начислени за услугата и относими към периода на временно спиране.

3.12.3.4. е заплатил определената от Кулбокс еднократна такса за временно спиране на услугата.

3.12.3.5. сключи нарочно споразумение за прекратяване на договора за услугата по взаимно съгласие и върне предоставеното му оборудване, ако има такова.

3.13. Възобновяване на временно спряна услуга се извършва по изрична писмена заявка на ПОТРЕБИТЕЛЯ след изтичането на срока за спиране, но не по-късно от 6 (шест) месеца от датата на заявлението за временно спиране.

3.13.1. В случай че към момента на възстановяване на временно спряна услуга същата не се предлага от Кулбокс във вида и количеството, в който е била предоставяна в момента на временното ѝ спиране, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получи равностойна друга услуга или да се откаже от възстановяването на услугата без да търпи санкции.

3.13.2. При възстановяване на временно спряна услуга се сключва нов безсрочен договор за същата, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заяви изрично желание за сключване на срочен договор.

3.13.3. При възстановяване на временно спряна услуга ПОТРЕБИТЕЛЯТ не дължи заплащане на цена по т. 11.4.1.

3.13.4. При възстановяване на временно спряна услуга по т. 2.1.1., Кулбокс предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ същия телефонен номер/а, които са били ползвани от него преди временното спиране.

3.14. (изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) Кулбокс уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за обстоятелството на изтичане на срока на индивидуалния договор не по-късно от един месец преди настъпване на същото по един от изброените способи. Изборът на способ 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:

3.14.1. Чрез кратко текстово съобщение, изпратено на мобилен номер на потребителя, регистриран в Кулбокс.

3.14.2. Чрез електронно писмо, изпратено на електронен пощенски адрес на потребителя, регистриран в Кулбокс.

3.14.3. Чрез телефонно обаждане от оператор или автоматично известие на фиксиран или мобилен телефон на потребителя, регистриран в Кулбокс.

3.14.4. Чрез автоматизирано известие в електронния портал за самообслужване.

4. Оборудване и управление на МРЕЖАТА

4.1. (изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) Кулбокс предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ за срока на Индивидуалния договор за услуги оборудване, което подробно се описва в Констативния протокол за предоставено оборудване - част от индивидуалния договор за услуги. Оборудването предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ стандартизирани интерфейси за включване на крайни устройства за ползване на услугата, тип и описание на които Кулбокс публикува на страницата си в Интернет.

4.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ осигурява за своя сметка необходимото електрическо храняване 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 Констативния протокол за предоставено оборудване от Кулбокс и ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.4. За срока на индивидуалния договор за услуги, предоставеното оборудване остава изключителна собственост на Кулбокс, независимо от начина на закрепването му в помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да предявява претенции, нито да упражнява право на задържане или да извършва прихващане със свои вземания относно оборудването.

4.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е отговорен за своя сметка за осигуряване на необходимите помещения, електрическото хранване и други условия, които осигуряват правилната работа 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 поне каквато полага за своето имущество.

4.7. Всички повреди, причинени на оборудването от неправилна експлоатация, каквито и да било случайни събития, непреодолима сила, кражби или посегателства от служители на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от лица от неговото домакинство или трети лица, се отстраняват за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.8. (изм. и доп. от 01.03.2012 г.) 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 при прекратяване на индивидуалния договор за услуги в състоянието, в което го е получил, като се отчете нормалното овехтяване за срока на ползване.

4.10. Когато Кулбокс предостави като част от услуга възможност за отдалечен достъп до свое оборудване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ не придобива права на собственост нито върху оборудването, използвано за предоставяне на услугата, нито върху програмните продукти, които Кулбокс е инсталирало за предоставяне на Услугата.

4.10.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ гарантира, че има право да ползва и разпространява всички материали, които прави достъпни на трети лица в Интернет посредством услугите на Кулбокс (включително, но не само, текст, изображения, документи, звуко- и видеозаписи и всякакви други материали в електронен формат) по отношение на правото на интелектуална собственост, включително авторски права и търговски марки и освобождава Кулбокс от всякаква отговорност във връзка с разпространението им.

4.10.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да разпространява или съхранява материали, които не са негова собственост или няма право за ползването им, през която и да е от услугите и/или продуктите на Кулбокс, както и материали, чрез които се нарушават правата на трети лица, както и актове на българското, европейското и/или международно законодателство.

4.11. (изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) В зависимост от техническата възможност и значимостта на съответната връзка Кулбокс осигурява

резервирането ѝ така, че при отпадането ѝ трафикът автоматично да се пренасочи през резервната. Подходът се прилага както при преноса на данни, така и при преноса на глас.

4.12. (изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) 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.

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 суми за предоставените от него услуги в сроковете, определени в т. 11 на тези Общи условия;

5.1.2. да прекрати изцяло или частично предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ в случай на неплащане на цените по т. 11.4., като това не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението за заплащане на съответните месечни абонаментни цени, съгласно избрания от него тарифен/абонаментен 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 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 в предварително писмено или по друг подходящ начин уточнено с него време, с цел изграждане, поддържане, настройка и/или ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

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 прекрати едностранно договора 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. номер на карта, когато се използват карти за електронно разплащане;

5.2.1.3. 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;

5.2.1.4. вид на електронната съобщителна услуга;

5.2.1.5. 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;

- 5.2.1.6. данни за вида на връзката или зоните - часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;
- 5.2.1.7. други данни, необходими за изграждане и поддържане на повикването;
- 5.2.2. Данни, необходими за заплащане и за формиране на абонатните сметки:
 - 5.2.2.1. данни за абоната - име, ЕГН/личен номер и адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ - физическо лице, съответно наименование, седалище и адрес на управление на ПОТРЕБИТЕЛЯ - юридическо лице или едноличен търговец, както и съответния ЕИК;
 - 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 избория 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. (Изм. И доп. в сила от 10.01.2013 г.) 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. (Изм. и доп. в сила от 10.01.2013 г.) 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. Приемането на тези Общи условия и в частност настоящата разпоредба с подписването на индивидуалния договор ще се счита за съгласие от страна на потребителя за предоставяне на данните на трети лица.
- 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, както и във връзка с изпълнението на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по договора, без да е необходимо изрично съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ за това.
- 5.5. Кулбокс има право да формира и предлага ценови пакети за предлаганите от Кулбокс услуги, като във всички случаи осигурява право на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва услуги, необвързани в пакет, по цени, извън ценовия пакет.
 - 5.5.1. 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 на своята Интернет страница.
- 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 документ, удостоверяващ посочените обстоятелства и издаден от компетентен орган.

5.8. Кулбокс има право временно да спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до МРЕЖАТА при регистриран нетипичен трафик, след като го уведоми предварително за това, до изясняване и отстраняване на причините за неговото поведение и да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения.

5.9. Кулбокс има право временно да спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до МРЕЖАТА или до част от нея, в случай че установи, че при използването от ПОТРЕБИТЕЛЯ на Услугата/ите са налице предпоставки за: влошаване качеството на услугите, предоставяни от Кулбокс на трети лица; влошаване качеството на услугите, предоставяни от други предприятия на трети лица; разпространение на непоискани електронни съобщения, разпространение на компютърни вируси, използване на мрежата за неправомерен достъп до всяка друга машина, достъпна чрез мрежата.

5.10. Кулбокс има право да спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до съответните Услуги в случай, че установи нарушение на т. 9.1.12., т. 9.1.14. и/или т. 9.1.15. 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 спирането остава дължимо.

5.11. 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.

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. 5.11. , не подлежат на връщане.

5.12. По свое усмотрение, Кулбокс има право да заплати задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 5.11. 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. В този случай се счита, че Кулбокс встъпва в дълга на ПОТРЕБИТЕЛЯ към Даряващия доставчик и в правата на Даряващия доставчик към ПОТРЕБИТЕЛЯ. Кулбокс може да упражни регресните си права срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ, чиито задължения са били платени по реда на настоящата т. 5.12., до размера на платените суми и по съдебен ред и/или посредством включване на дължимата сума във фактурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ за следващия месец.

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, като спазва изискванията за качество на обслужване и правилата и техническите изисквания за безопасност. За целта Кулбокс използва само технически изправни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове. Кулбокс използва електронни съобщителните устройства само по предназначението и по начина, определен от производителя;
- 6.1.2. (изм. и доп. от 01.03.2012 г.) 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 съобразно категориите ПОТРЕБИТЕЛИ, обема на трафика и други условия, свързани със свободата на договаряне;
- 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 срока за откриване на нов телефонен пост/прехвърляне на съществуващ такъв и активиране на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 2.4. от тези Общи условия;
- 6.1.7. да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез публикуване на съобщение на интернет страницата на Кулбокс или по друг подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти и/или поради развитие на МРЕЖАТА, както и за сроковете на прекъсването и/или влошеното качество на услугата в срок най-малко от 48 (четиридесет и осем) часа преди ефективното ѝ прекъсване. Под подходящ начин за уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита информирането им по пощенски път, по факс, чрез електронна поща или чрез повикване към тях;
- 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, 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 безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице детайлизирана сметка за ползваните услуги, заедно с данъчна фактура, както и да предоставя безвъзмездно достъп до информация в електронен вид относно месечните сметки за ползваните услуги. Детайлизираната сметка съдържа следната информация:
- 6.1.10.1. всички видове ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги през разплащателния 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 и електронен адрес на Кулбокс.
- 6.1.10А. да предоставя безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ по електронен път достъп до информацията относно ползваните услуги, както и да дава възможност за поръчка на допълнителни услуги. В този случай достъпът до информацията, съответно, извършването на поръчка се извършва при въвеждане от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на уникален идентификатор (комбинация от име и парола или таен цифров код), които предварително са му предоставени от Кулбокс и които имат силата на електронен подпис съгласно чл. 13, ал. 1 от ЗЕДЕП. Всички действия, извършени след въвеждане на уникалния идентификатор, ще се считат за действия на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.
- 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;
- 6.1.12. да предоставя на предварително оповестен на страницата си в Интернет или по друг подходящ начин телефон, информация и справки за условията и реда за ползване на предоставяните услуги;
- 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 нормални условия на работа в срока по т. 2.2.1. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса 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. (Изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) да предоставя информация за местоположението на викация краен потребител при спешни повиквания.
- 6.1.17. да прекратява/спира изцяло или частично предоставянето на услугите в предвидените в договора срокове с изключение на достъпа до услугите за спешни повиквания, съгласно т. 6.1.15.;
- 6.1.18. да вписва безплатно име, адрес и телефонен номер, съответно фирма, адрес и телефонен номер на своите ПОТРЕБИТЕЛИ в издавания от него телефонен указател в писмена и/или електронна форма.

6.1.19. да преустанови временно предоставянето на услуга по искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ за срок и при условията на т. 3.12, като след това възстанови предоставянето ѝ при условията на т. 3.13 от тези Общи условия.

6.1.20. (Изм. и доп. в сила от 01.03.2012 г.) да уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за обстоятелството на изтичане на срока на индивидуалния договор не по-късно от един месец преди настъпване на същото по реда на т. 3.14.

6.1.21. (Нов съгласно Решение №1970/27.09.2012 г. на КРС) Да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ (абоната) 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.

6.2. Кулбокс се задължава безвъзмездно да информира своите ПОТРЕБИТЕЛИ, в случай че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените му номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежи на други доставчици, като даде възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответно да реализират повикването или да го прекратят. Информирането за пренесените номера ще се осъществява чрез единен звуков сигнал с продължителност 3 (три) секунди и при технически параметри, съгласно приложимите нормативни актове, като Кулбокс ще предоставят период от 2 (две) секунди, следващ звуковия сигнал, който да даде възможност за избор от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати или да осъществи повикването. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да се запознаят предварително със сигнала от Интернет страницата на Кулбокс.

6.3. (изм. и доп. от 01.03.2012 г.) В случай на извършено пренасяне на номер/а към мрежата на Кулбокс без съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата:

6.3.1. Кулбокс, в качеството на Приемач доставчик, връща пренесените в мрежата му номер/а на Даряващия доставчик.

6.3.2. (Отм. в сила от 28.12.2012 г.)

7. Отговорност на Кулбокс

7.1. В случай на забава при активирането на услугите 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 закъснението. Изплащането на неустойката може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец, 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 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 на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 6.1.14. от тези Общи условия.

7.3. Когато Кулбокс не уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съгласно т. 6.1.7. или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 0.1% (нула цяло и едно на сто) от месечната абонаментна цена.

7.4. Надвзети суми за предоставяни услуги, неустойки и сумите по уважени рекламации по т. 6.3., т. 7.1., т. 7.2. и т. 7.3. от тези Общи условия се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ по негово изрично писмено искане. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец.

7.5. 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 за повиквания „от край до край” на територията на страната.

7.6. Кулбокс не носи отговорност при прекъсване или влошаване на качеството на услугите поради виновно поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като недопускане на Кулбокс до помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в които са инсталирани съоръжения и/или оборудване; неспазване на технически изисквания и указания на Кулбокс за ползване на услугата, техника или оборудване и др.

7.7. Кулбокс не носи отговорност в следните случаи:

7.7.1. При изградена връзка, преминаваща през няколко 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.

7.7.2. 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;

7.8. Кулбокс не носи отговорност за съдържанието на обменяната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ информация.

7.8.1. Кулбокс не носи отговорност за съхранението на файлове, електронни съобщения, данни и всякаква друга информация на ПОТРЕБИТЕЛЯ, намиращи се на сървърите на Кулбокс във връзка с предоставяните съгласно настоящите Общи условия Услуги. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи пълна отговорност за създаване и поддържане на архивни копия от тази информация извън сървърите на Кулбокс. Кулбокс не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи, причинени от загуба на такава информация.

7.9. 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.

7.9.1. Когато Кулбокс е под въздействие на извънредни обстоятелства или причини, независещи от него е длъжно да уведоми незабавно ПОТРЕБИТЕЛЯ за обстоятелствата и ограниченията, наложени от тях.

7.9.2. 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 последствия за страните.

7.9.3. (изм. и доп. в сила от 10.01.2013 г.) В случай на спор, отнесен за разрешаване пред Съд, извънредните обстоятелства или причини, независещи от страната се доказват по реда на Гражданския процесуален кодекс.

8. Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

8.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

8.1.1. да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от Кулбокс;

8.1.2. да получават услугите по т. 2 с параметри и качество, съгласно тези Общи условия и индивидуалния договор за услуги, подписан между страните;

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

8.1.4. (изм. и доп. в сила от 10.01.2013 г.) да ползват услуги включени в ценови пакети, както и услуги - необвързани в пакет, по цени, определени от Кулбокс, извън ценовия 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 по реда на тези Общи условия;

8.1.7. да адресират жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на Кулбокс и услугите, предоставяни чрез нея, в случай че неспазването е свързано с условията на Закона за електронните съобщения или тези Общи условия от страна на Кулбокс;

8.1.8. да заявяват изрично и писмено, изцяло или частично включване на данните си в телефонен указател, както и да поискат проверка, поправка и заличаване изцяло или частично на данните си от телефонен указател. Данните се заличават или изменят при издаването на нов или при актуализирането на съществуващ телефонен указател;

8.1.9. да поискат в телефонния указател 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 безвъзмездно детайлизирана сметка за ползваните услуги, заедно с данъчна фактура, както и да получава безвъзмездно достъп до информация в електронен вид относно месечните сметки за ползваните услуги;

8.1.10а. да получат уникален идентификатор (съчетание на име и парола или цифров код), посредством който да получават безвъзмездно достъп до информация в електронен вид относно ползваните услуги и да извършва поръчка на нови такива, когато Кулбокс е предвидил такава възможност за съответната услуга;

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

8.1.12. да получават след изрично направено писмено искане възмездно от Кулбокс детайлизирана справка за ползваните телефонни услуги, която да съдържа информация за:

8.1.12.1. вида на ползваната услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги;

8.1.12.2. стойността на всяко осъществено повикване;

8.1.12.3. датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

8.1.13. да дава предварително писмено съгласие за получаване на повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг, извън случаите по т. 5.4.;

8.1.14. да изразява изрично несъгласие с бъдещо получаване на съобщения за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на Кулбокс.

8.1.15. (Изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.,изм. в сила от 14.04.2013 г.) Да поискат преместване на телефонния пост на друг адрес в рамките на един географски национален код за направление и запазване на предоставения им номер, при наличие на техническа възможност - срокът за осъществяване на този вид преносимост не може да е по-дълъг от 3 (три) работни дни при пренасяне на единичен номер и 5 (пет) работни дни при пренасяне на група от номера, считано от момента на стартиране на процедурата по пренасяне.

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 да бъдат проследени обезпокоителни и злоумишлени повиквания, когато е приложимо;

8.1.18. да прекратяват ползването на услуги по свое желание след подаване на писмено предизвестие до Кулбокс със срок съгласно т. 3.9.8. от тези Общи условия;

8.1.19. да поискат възстановяване на прекратените 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. да поискат временно спиране на ползвана от тях електронна съобщителна услуга при условията на т. 3.12. от тези Общи условия.

8.1.21. да поискат възобновяване на временно спряна услуга при условията на т. 3.12. от тези Общи условия. Кулбокс

8.1.22. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да деактивира уведомяването по т. 6.2. за пренесени от мрежата на Кулбокс в мрежата на други доставчици номера с попълване на заявление по образец, като деактивирането се допуска по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на Кулбокс, а в случай на техническа възможност - и по отношение на конкретно посочени от ПОТРЕБИТЕЛЯ номер или номера.

8А. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) Взаимоотношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ с Кулбокс, в качеството му на даряващ доставчик

8А.1. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г., изм. и доп. в сила от 14.04.2013 г.) Процедурата по пренасяне на номер/а от мрежата на Кулбокс в мрежата на приемащ доставчик започва с писмено заявление, подадено от съответния ПОТРЕБИТЕЛ или негов пълномощник до избрания Приемащ доставчик, негов оправомощен дистрибутор или търговски партньори. 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.1.1. Преносимост се прилага за географски номера и за негеографски номера от обхвата, определени от следните негеографски кодове за достъп:

8А.1.1.1. „700” - код за достъп до услугата "персонален номер";

8А.1.1.2. „800” - код за достъп до услуги с безплатен достъп;

8А.1.1.3. „90” - код за достъп до услуги с добавена стойност.

8А.3. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) Кулбокс може да укаже на ПОТРЕБИТЕЛЯ, че Приемащия доставчик, до който е подадено заявлението за пренос може да изисква еднократна потребителска такса, чийто размер би следвало да е съобразен с разпоредбите на Закона за електронните съобщения.

8А.4. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) При подаване на заявлението за пренасяне от потребител на Кулбокс до друг Приемащ доставчик, договорните

отношения между Кулбокс и ПОТРЕБИТЕЛЯ се прекратяват съобразно разпоредбите на настоящите Общи условия само по отношение на номера/та, за които е поискано пренасяне и в деня, когато процедурата по пренасяне е завършена успешно, съгласно действащите Функционални спецификации и процедури за осъществяване на пренос на географски и негеографски номера.

8А.5. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) Кулбокс, като даряващ доставчик, може мотивирано да откаже преносимост на номер/а пред Приемачия 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. (изм. и доп. в сила от 14.04.2013 г.) 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. (Отм. в сила от 28.12.2012 г.)

8А.5.4. (Отм. в сила от 28.12.2012 г.)

8А.5.5. (Отм. в сила от 28.12.2012 г.)

8А.5.6. Представеното от Приемачия доставчик заявление съдържа непълни и/или неточни данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ;

8А.5.7. 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.5.7.1. Пренасяният номер е главен номер на серия с индивидуални номера, освен когато се пренася заедно с цялата серия;

8А.5.7.2. Пренасяният номер е част от блок на главен/групов номер, освен когато се пренася целия блок/група;

8А.5.7.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

8А.5.7.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

8А.5.7.5. Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI);

8А.5.8. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

8А.6. В случаите на т. 8А.5.7.1. до т. 8А.5.7.5. преконфигурирането се заявява в заявлението за преносимост, което ПОТРЕБИТЕЛЯТ подава пред Приемачия доставчик.

8А.7. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) Процедурата по преносимост на географски и/или негеографски номера от страна на Кулбокс, като Даряващ и Приемач доставчик се извършва в сроковете и съобразно правилата, предвидени в приетите от Комисията за регулиране на съобщенията Технически спецификации и одобренията между доставчиците процедури по преносимост на географски и негеографски номера.

8А.8. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) 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. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) Заявление за пренасяне на номер до Приемачия доставчик може да бъде подавано отново, когато пречките за отказа са отстранени.

8А.10. (Отм. в сила от 28.12.2012 г.)

8А.11. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) Потребителят може по свое желание и по свой избор да оттегли заявлението си за преносимост пред Кулбокс, когато

последното дружество е Приемащ или Даряващ доставчик не по-късно от 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.12. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) 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. Взаимоотношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ с Кулбокс, в качеството му на Приемащ доставчик - права и задължения

8Б.1. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г., изм. и доп. в сила от 14.04.2013 г.) ПОТРЕБИТЕЛ, желаещ да пренесе номера/та си към мрежата на Кулбокс, следва да подаде лично или чрез пълномощник заявление за преносимост до Кулбокс, в качеството му на Приемащ 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 документите 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 и в оригинал.

8Б.1.1. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) 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. (изм. и доп. в сила от 14.04.2013 г.) За ПОТРЕБИТЕЛИ - физически лица чуждестранни граждани - имена, ЛНЧ или номер на валиден документ за самоличност;

8Б.1.1.3. (отменен в сила от 14.04.2013 г.)

8Б.1.1.4. За ПОТРЕБИТЕЛИ - юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование и съответен идентификационен код;

8Б.1.1.6. (изм. и доп. в сила от 14.04.2013 г.) За ПОТРЕБИТЕЛИ - други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице - съответен идентификационен код, трите имена на представляващия;

8Б.1.1.7. Номер/а или група от географски номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне;

8Б.1.1.8. (отменен в сила от 14.04.2013 г.)

8Б.1.1.9. (изм. и доп. в сила от 14.04.2013 г.) Подпис на потребителя или на неговия представител, дата и точен час на подаване на заявлението;

- 8Б.1.1.10. Декларация от ПОТРЕБИТЕЛЯ, че посочените от него данни в заявлението са верни;
- 8Б.1.1.11. 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.1.1.12. 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.1.1.13. по-долу се считат за оттеглени;
- 8Б.1.1.13. Упълномощаване на Кулбокс от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати договорните взаимоотношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и Даряващия доставчик;
- 8Б.1.1.14. Съгласие от ПОТРЕБИТЕЛЯ за предоставяне на данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително необходимите лични данни от страна на Даряващия доставчик;
- 8Б.1.1.15. 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.1.1.16. (Изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) 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.1.1.17. (Изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) 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.1.1.18. (Изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е посочил коя възможност избира по т. 8Б.1.1.16. или 8Б.1.1.17., се приема, че е избрана възможността по т. 8Б.1.1.17.
- 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 номерата, 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) или след код за достъп до услуги с добавена стойност (90).
- 8Б.1.3. (измл и доп. в сила от 14.04.2013 г.) 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. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) Кулбокс ще приема и заявления за преносимост по образец, издадени във формата на електронен документ по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП). Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща няма да бъдат приемани.

8Б.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да подава заявление за пренасяне на номер/а до Кулбокс, всеки работен ден в касите 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. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) 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 кредит;

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 пренасяния/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. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) Кулбокс сключва договор под условие за предоставяне на фиксирани услуги и/или договор за предоставяне на негеографски услуги с ПОТРЕБИТЕЛЯ подал заявление за преносимост, който договор влиза в сила само в случай че процесът на преносимост завърши успешно.

8Б.4. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г., изм. и доп. в сила от 14.04.2013 г.) 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 Даряващия 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. (Изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) Кулбокс може мотивирано да откаже преносимост на заявените номера само в следните случаи:

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

8Б.5.2. Заявлението е подадено от трето 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 изискуемите 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 за взаимоотношения с крайните потребители на Кулбокс;

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

8Б.6. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) В случаите по т. 8А.5.6., 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.5.6., 8А.5.7., 8А.5.8., 8Б.5.1., 8Б.5.2., 8Б.5.3., 8Б.5.4. и 8Б.5.5. - за географски номера. Заявлението не се разглежда от Кулбокс до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата по преносимост 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 Приемация доставчик. В останалите случаи по т. 8А.5. и 8Б.5. процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Кулбокс. Кулбокс изпраща и съобщение до Даряващия 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. (изм. и доп. сила от 28.12.2012 г., изм. в сила от 14.04.2013 г.) В случай че не са налице основанията за отказ съответно по т. 8Б.5. или 8А.5., Кулбокс и Даряващият доставчик, при наличие на техническа възможност и в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера, следва да осигурят 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 в мрежата на 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 при 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.1.1.16. или в първия ден след изтичане на 7-дневния срок по т. 8Б.1.1.17.

8Б.8. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един номер, основанията за отказ по т. 8Б.5. или 8А.5. 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. (изм. и доп. в сила от 28.12.2012 г.) 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. (Отм. в сила от 28.12.2012 г.)

8Б.11. 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 правопреемника 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.

9. Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

9.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни:

9.1.1. в предварително съгласувано с Кулбокс време да му 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 изпълнение на изискванията по т. 9.1.2. Контролът се осъществява от упълномощени от Кулбокс лица;

9.1.4. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на Кулбокс за правилно ползване на крайните устройства и/или предоставеното оборудване;

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

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

9.1.7. да заплащат определените от Кулбокс цени по начин и в срокове за плащане, посочени в т. 11. от тези Общи условия. Това задължение важи и при подадени уведомления и жалби до Кулбокс за неизправно получаване или прекъсване на услугите или спиране на същите по реда на т. 10.3.;

9.1.9. да уведомяват в срок до 14 (четиринадесет) дни Кулбокс за настъпили изменения в идентификационните данни по т. 3.3. от тези Общи условия;

9.1.10. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни при използване на предоставяната от Кулбокс услуги да не нарушават каквито и да било имуществени или неимуществени права и законни интереси на трети лица.

9.1.11. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са длъжни да не извършват и да не допускат други лица да генерират от неговото крайно устройство нетипичен трафик, посредством ползването на Услугата.

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

9.1.13. 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 са изрично разрешени от Кулбокс).

9.1.14. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да ползват Услугите при спазване на всички относими изисквания, съдържащи се в индивидуалния договор, в българското, европейското и международното законодателство или в индивидуални актове на компетентни държавни органи.

9.1.15. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават при ползване на предоставените от Кулбокс Услуги да не зареждат, да не разполагат на сървър на Кулбокс, да не изпращат или използват по какъвто и да било начин и да не правят достояние на трети лица информация, данни, текст, звук, файлове, софтуер, музика, фотографии, графики, видео или аудио материали, съобщения, както и всякакви други материали:

9.1.15.1. 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;

9.1.15.2. представляващи търговска, служебна или лична тайна на трети лица или друга конфиденциална информация;

9.1.15.3. 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;

9.1.15.4. накърняващи доброто име на другия;

9.1.15.5. можещи да прекъсват, затрудняват, нарушават или ограничават нормалното функциониране на програмни продукти или електронните съобщителни съоръжения на трети лица.

9.1.16. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да не разпространяват или предоставят на трети лица достъп до уникалния идентификатор, (комбинация от име и парола или таен цифров код), които са му предоставени от Кулбокс. В противен случай, действията на тези трети лица, чрез предоставените им идентификатори, пароли или кодове ще се считат за действия на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

9.2. (отм. в сила от 28.12.2012 г.)

9.3. (изм. и доп. в сила от 28.12..2012 г.) Задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване 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 чл. 3.10 за предсрочно прекратяване на срочен договор и/или неспазване срока на предизвестие няма да се начисляват на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако са налице следните две условия:

9.3.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е отправил заявлението за преносимост на номера по срочен индивидуален договор един месец преди изтичане на срока на договора

9.3.2. или към момента на подаване на заявлението за преносимост, срочният договор се е трансформирал в безсрочен в хипотезата на чл. 229а, изречение второ от Закона за електорните съобщения.

9.4. (изм. и доп. в сила от 06.08.2010 г.) ПОТРЕБИТЕЛ, който е подал заявление за пренасяне на номер/а, е задължен да плати на Кулбокс всички задължения, свързани с пренасянния/те номер/а и услугите, ползвани чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасянния номер/а, които са възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номер/а до прекратяване на договорните отношения.

10. Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

10.1. (Изм. и доп. в сила от 10.01.2013 г.) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вредите и порпуснатите ползи, причинени на Кулбокс, непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия и сключения индивидуален договор.

10.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява, че при неизпълнение на което и да е от задълженията по т. 9.1.2., 9.1.3. и 9.1.12. до 9.1.16. вкл., Кулбокс има право да спре незабавно предоставянето на услуги, да изключи ПОТРЕБИТЕЛЯ от МРЕЖАТА, да прекрати договора за услуги без предизвестие 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 останалите задължения по т. 9, Кулбокс спира 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.

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 стойност се посочва в нарочен приемо-предавателен протокол към индивидуалния договор.

10.5. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ допусне повреждането, унищожаването, кражбата или загубването на предоставеното от Кулбокс оборудване, той е длъжен да заплати на Кулбокс сумата, посочена в т. 10.4. в срок не по-дълъг от 10 (десет) работни дни от констатацията на събитието.

10.6. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ реализират правото си на неустойка като подават до Кулбокс жалби и рекламации.

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, които се извършват от негово име (от него или от трето лице), чрез използване на този идентификатор.

11. Цени, отчитане и начин на заплащане на услугите

11.1. Цените за услугите се определят и изменят от Кулбокс съобразно търсенето и предлагането при осигуряване на равнопоставеност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, категориите крайни потребители, обема на трафика и други условия, посочени в Договора за услуги.

11.1.1. Кулбокс формира и предлага ценови пакети, в които включва предлаганите услуги, като във всички случаи ПОТРЕБИТЕЛЯТ си запазва правото да ползва услуги, необвързани в пакетите, по цени, извън ценовите пакети;

11.1.2. Кулбокс има право да предлага отстъпки и/или промоции за ползваните от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги при публично известни условия;

11.1.3. Кулбокс информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за цените и ценовите пакети, новите услуги чрез страницата си в Интернет на адрес www.coolbox.bg.

11.2. Плащането на услугата по индивидуалния договор за услуги може да бъде извършено в брой, по банков или по електронен път срещу издадена месечна фактура за дължими суми. Датата на издаване на фактурата е до 5-то число на месеца. Неполучаването на сметките и/или фактурите за дължими суми не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от плащане в определения срок.

11.3. Цените за предоставените услуги се заплащат:

11.3.1. в брой, в офисите на Кулбокс или на посочени от Кулбокс места, определени в индивидуалния договор.

11.3.2. по банков път в банка и по сметка, посочени в индивидуалния договор. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на заверяване на сметката на Кулбокс с преведените суми.

11.3.3. по електронен път - чрез използване на електронни платежни системи, оповестени в Интернет на адрес www.coolbox.bg. При плащане по електронен път плащането се счита извършено в деня, в който платежната система уведоми за това Кулбокс.

11.4. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата ценова листа на Кулбокс и биват:

11.4.1. еднократна цена за свързване (инсталационна цена), която включва цената за откриване на достъп до МРЕЖАТА и предоставяне на достъп до други услуги, в случай че са заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Еднократната цена за свързване се заплаща при активиране на услугата, когато се подписва индивидуалния договор и не се връща при прекратяването му.

11.4.2. месечна абонаментна цена, която включва дейностите по поддържане на МРЕЖАТА и се заплаща авансово в срок до 10-то число на месеца, предхождащ месеца на предоставяне на услугите. При сключване на договора за услуги месечната абонаментна цена се заплаща, както следва:

11.4.2.1. когато договорът за услуги се сключва между 1-во и 14-то число на месеца, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат 50% (петдесет на сто) от месечния абонамент за текущия месец и авансово месечната абонаментна цена за следващия календарен месец;

11.4.2.2. когато договорът за услуги се сключва след 14-то число на месеца, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат авансово месечната абонаментна цена за следващия календарен месец;

11.4.3. месечна цена за проведени разговори при ползване на обществена фиксирана телефонна услуга се заплаща в срок до 10-то число на месеца, следващ месеца на провеждане на разговорите, заедно с месечната абонаментна цена по 11.4.2., изр. първо за следващия календарен месец;

11.4.4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат услугите на МРЕЖАТА, контролирани (предизвикани) от тях като пренасочване на повикванията и конферентен разговор, в случай че са били използвани, едновременно с месечната цена за проведени разговори по т. 11.4.3.

11.5. Кулбок издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане при разплащане в брой.

11.6. Потреблението на телефонни услуги се отчита съгласно ценовата листа на Кулбок. Отчитането на проведените разговори на ПОТРЕБИТЕЛЯ се извършва на базата на продължителността им. За продължителност на разговор се определя периода между получаването на сигнал за установяване на връзка, получен от виканата страна (Б-потребител) и получаването на сигнал за разпадане на връзката. Разпадане на връзката може да бъде предизвикано както от викащата страна (А-потребител), така и от виканата страна (Б-потребител), като самото разпадане се счита осъществено към момента на първо прекъсване, независимо дали е предизвикано от А-потребител или Б-потребител.

11.7. Кулбок определя и променя цените за предоставяните услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете по прилагането му. Цените се определят от Кулбок при условия на равнопоставеност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като Кулбок има право да определя различни цени и отстъпки на база технология, клас на ПОТРЕБИТЕЛЯ, обем на ползване на услуга, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от ПОТРЕБИТЕЛЯ или допълващи се услуги и свързано закупуване на пакети от услуги, като във всички случаи осигурява ползване на услуги необвързани в пакет.

11.8. Кулбок има право да променя цените на услугите, като публикува информация за всяка промяна на страницата си в Интернет или на достъпно място за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, като например своите офиси, както и в офисите на своите партньори. Кулбок безплатно предоставя информация за цените на услугите си на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ във всички свои офиси на територията, на която предоставя услугите си, както и на страницата си в Интернет. В случай, че променените цени бъдат значително завишени в сравнение с цените уговорени при сключване на индивидуалния договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да се откаже от договора в 7 (седем) дневен срок от обявяването, като поиска неговото прекратяване по реда на настоящите Общи условия и индивидуалния договор. 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, с който тази промяна е едностранно наложена на Кулбок.

12. Кредитен лимит

12.1. При предоставянето на някоя/и от Услугите си Кулбок 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 Кулбок и избрания тарифен или абонаментен план. Кредитният лимит може да се определи от Кулбок индивидуално за конкретен ПОТРЕБИТЕЛ, който е реализирал голям трафик, който е изправен платец, на който са предоставени повече от един номер или др. Кулбок има право да определя различни кредитни лимити в зависимост от естеството на съответните Услуги.

12.2. Кулбок 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 жалби, молби и предложения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в своите центрове за обслужване в населеното място, където се намира телефонният пост на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

13.2. Кулбокс разглежда подадените жалби, молби и предложения и взема становище по тях в срок от 30 (тридесет) дни от датата на получаването им.

13.3. Кулбокс води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, както и на предоставените отговори по тях за срок от 12 (дванадесет) месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

13.4. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да адресират жалби и до Комисията за регулиране на съобщенията, отнасящи се до МРЕЖАТА на Кулбокс и услугите, предоставяни чрез нея при неспазване на условията на глава четиринадесета от Закона за електронните съобщения и 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;

14.3.2. за юридически лица и еднолични търговци - фирма, 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, професия, предмет на дейност (за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - еднолични търговци и юридически лица) и

други. 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 крайния потребител, обективизирано в писмена форма. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за потребители - физически лица, фирма, съответно друго наименование за потребители - юридически лица

или еднолични търговци, 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, фирма, съответно друго наименование за абонати - еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо - и адрес или част от адрес.

15. Предоставяне на данни за крайни 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;

15.1.2. за едноличните търговци и юридическите лица - фирма, 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”, „идентификация на свързаната линия” и „тонално номеронабиране” и ограничения при предоставянето им

16.1. Кулбокс при наличие на техническа възможност осигурява функциите на МРЕЖАТА „идентификация на линията на викация” (CLI) и идентификация на свързаната линия” (COL) и „тонално номеронабиране” (DTMF dialing). Крайните потребители се информират сами за специфични технически изисквания, при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да ползват CLI и COL услугите.

16.2. Кулбокс предоставя безвъзмездно на ПОТРЕБИТЕЛЯ функцията „представяне на идентификация на линията на викация” (CLIP). Кулбокс безплатно поддържа за всички свой потребители активна функцията (CLIP), като осигурява (CLIP) по време на позвъняването и го запазва непроменено по време на разговора.

16.3. Кулбокс дава възможност на ПОТРЕБИТЕЛЯ безвъзмездно да активира или деактивира функцията „блокиране на идентификацията на линията викация” (CLIR) с достъпни средства за всяко отделно повикване чрез избор на код или постоянно за линията.

16.4. Кулбокс се задължава да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си за конкретните начини за активиране и деактивиране на CLIR услугите. В случай на възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите, Кулбокс се задължава да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

16.5. Кулбокс безвъзмездно дава възможност на викация краен потребител с достъпни средства да откаже входящи повиквания, в случай че услугата “блокиране на идентификация на линията на викация” (CLIR) е активирана от страна на викация краен потребител.

16.6. Кулбокс предоставя CLI независимо от настройките направени от крайните потребители, при предоставяне на услуги за осъществяване на спешни повиквания, както и при повиквания към службите за сигурност, отбрана и вътрешен ред.

16.7. 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.

16.8. 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 закона 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.

16.9. Кулбокс има право да отмени временно зададените от ПОТРЕБИТЕЛЯ настройки във връзка с функциите на МРЕЖАТА, когато е налице нарушаване на функционирането ѝ и/или управлението на Мрежата или на елементи от нея, както и когато ПОТРЕБИТЕЛ е заявил желание да бъдат открити и проследени обезпокоителни повиквания към него. След отпадане на причината за отмяната им зададените от ПОТРЕБИТЕЛЯ настройки се възстановяват.

17. Решаване на спорове

17.1. Споровете между Кулбокс и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

18. Изменения и допълнения на Общите условия

18.1. Кулбокс може да внася промени в Общите условия, като публикува измененията в Общите условия на страницата си в интернет на адрес www.coolbox.bg най-малко 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила.

18.2. При изменение на Общите условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати договора за услуги без санкция в срок до 1 (един) месец от влизането им в сила, освен в случаите, когато:

18.2.1. промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията, или

18.2.2. измененията на Общите условия не засягат услугите ползвани от потребителя.

18.3. Кулбокс предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ информация за Общите условия на страницата си в интернет на адрес www.coolbox.bg, във всеки свой офис и/или офисите на търговските си партньори, както и по друг подходящ начин.

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, нормите от европейското право, имащи пряко действие на територията на Република България.

19.2. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор, подписан между Кулбокс и ПОТРЕБИТЕЛЯ, като същите се смятат за приети от последния с факта на подписване на индивидуалния договор.

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. Определения

20.1. По смисъла на тези Общи условия:

20.1.1. ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА - всички форс мажорни обстоятелства по смисъла на чл. 306. от Търговския закон;

20.1.2. 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.

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

20.1.4. КРАЙНО УСТРОЙСТВО С ОЦЕНЕНО СЪОТВЕТСТВИЕ - крайно устройство с оценено съответствие, съгласно Наредба за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни

устройства (Приета с ПМС 175 от 7 август 2002 г., Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.; изм., бр. 115 от 2002 г., бр. 13 от 11.02.2003 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие "Со" 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.

20.1.5. (Изм. и доп. в сила от 10.01.2013 г.) ОБЕЗПОКОИТЕЛНИ ПОВИКВАНИЯ - повиквания (съобщения), които не са желани, 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.

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

20.1.7. КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА - за обществена фиксирана телефонна услуга, кумулативното спазване на R фактор не по-малък от 75 и еднопосочно закъснение, не по-голямо от 150 ms.

20.1.8. 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 викация потребител, преди да отговори на повикването, като така позволява на викания потребител да приеме или да откаже повикването.

20.1.9. 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.

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

20.1.11. 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 викания потребител. Тази функция не се предоставя в случаите, предвидени от закона.

20.1.12. ТОНАЛНО НОМЕРОНАБИРАНЕ е метод на предаване, при който всяка цифра се представя чрез характерна двойка честоти.

20.1.13. 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.

20.1.14. 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.

20.1.15. МРЕЖА е 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 способи, 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.

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

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

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

20.1.19. ДЪРЖАТЕЛ НА ОБХВАТ ОТ НОМЕРА е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националния номерационен план (ННП) част, от които е пренесеният номер.

20.1.20. ПРЕНОСИМОСТ НА НОМЕРАТА е процес, който позволява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на предприятията - доставчици на фиксирана 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.

20.1.21. 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 от Домейна 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 от Домейна на преносимост

20.1.22. ПРИЕМАЩА МРЕЖА е мрежа, която приема номера и чрез която ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне.

20.1.23. ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският/негеографският номер.

20.1.24. 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.

20.1.25. 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.

20.1.26. 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.

20.1.27. ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА - 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.

20.1.28. 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.

20.1.29. ПОТРЕБИТЕЛСКО ИМЕ - уникална комбинация от символи (букви, цифри и разрешени специални знаци), чрез която се идентифицира по уникален (единствен) начин ПОТРЕБИТЕЛЯТ. Потребителското име се запазва за даден ПОТРЕБИТЕЛ, като то може да бъде избрано и предоставено на него при условие, че не е предоставено на друг ПОТРЕБИТЕЛ.

20.1.30. ПАРОЛА ЗА ДОСТЪП - конфиденциална комбинация от символи (букви, цифри и разрешени специални знаци), която в съчетание с потребителското име еднозначно идентифицира ПОТРЕБИТЕЛЯ пред Кулбокс.

20.1.31. ЦИФРОВ КОД ЗА ДОСТЪП - последователност от цифри, позволяваща достъп на ПОТРЕБИТЕЛЯ до определени елементи или части от предоставените му Услуги. Цифровият код еднозначно идентифицира ПОТРЕБИТЕЛЯ като такъв.

20.1.32. 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.

20.1.33. 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.

20.1.34. НЕГЕОГРАФСКИ НОМЕР/А е номер от обхвата на кодовете за достъп по чл. 15, ал. 1, т. 8, 9 и 10 от Наредба № 7 от 01.07.2008 г. за правилата за разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена.

20.1.35. НЕГЕОГРАФСКИ УСЛУГИ са услугата „персонален номер” с код за достъп - 700, услуги с безплатен достъп с код за достъп - 800 и услуги с добавена стойност с код за достъп - 900.

21. Допълнителни условия

21.1. (Изм. и доп. в сила от 10.01.2013 г.) Всички заявления, уведомления, жалби, предизвестия, съобщения и друга кореспонденция между страните, свързани с индивидуалния договор за услуги следва да бъдат в писмена форма, подписани от съответната страна или нейн представител, като същите се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в индивидуалния договор за услуги. Писмената форма се счита за спазена и при изпълнение на изискванията на ЗЕДЕП.

21.2. (Изм. и доп. в сила от 10.01.2013 г.) За редовно получено (връчено) ще се счита и всяко едно уведомление, заявление, предизвестие и друго съобщение на дадена страна, отправено до другата страна до адреса, посочен в индивидуалния договор, когато страната - адресат не е намерена на същия адрес при едно или повече от едно посещения или страната - адресат, 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 Общите условия на последното.

21.3. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил Кулбокс за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че всички изпратени изявления и съобщения до него са редовно доставени и връчени, ако са изпратени на посочения в индивидуалния договор адрес.

Тези Общи условия съдържат последните изменения и допълнения в тях, утвърдени с Решение на СД на „Кулбокс” АД от 18.06.2013 г., в сила от 18.06.2013 г.