

# ОБЩИ УСЛОВИЯ

За взаимоотношенията между „Поларис Медия” ЕООД и потребителите на услугата „Цифрова телевизия до дома/IPTV“, предоставяна от дружеството

## РАЗДЕЛ I

### Основни понятия и определения

1. За нуждите на настоящите Общи условия и Индивидуалните/Абонатни договори използваните по-долу термини и понятия имат следния смисъл:

1.1. *"Електронна съобщителна мрежа"* или накратко "Мрежата" е мрежа по смисъла на § 1, т. 15 от Допълнителните разпоредби към Закона за електронните съобщения.

1.2. *"Електронни съобщителни услуги"* или накратко само „услугите", са тези услуги, които обичайно се предоставят по възмезден начин чрез електронни съобщителни мрежи;

1.3. *"Потребител"* е физическо или юридическо лице, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга за цели, излизащи извън обхвата на неговото занятие, стопанска дейност, служба или професия;

1.4. *"Краен потребител"* е потребител, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги;

1.5. *"Крайно устройство"* е оборудване за спътникови земни станции.

1.6. *"Оборудване"* е Крайното устройство и/или карта, както и останалото оборудване, предоставено от ОПЕРАТОРА на Крайния потребител за целите на ползване на Услугата;

1.7. *"Тарифен/Абонаментен план"* е определен по брой и вид набор от гарантирани и допълнителни телевизионни програми, които се предоставят от ОПЕРАТОРА в услугата по т. 7.1 и т.7.2, Раздел III, действащи към датата на сключване на Индивидуалния договор;

1.8. *"Цифрова телевизия до дома/IPTV"* е осигуряване на достъп до телевизионни и радио програми и може да осигурява достъп до допълнителни услуги включва предоставяне на Оборудване от страна на ОПЕРАТОРА, както и предоставяне на съвкупност от услуги, включващи телевизионни, интерактивни и други услуги, определени от ОПЕРАТОРА по съдържание;

1.9. *"Услуга"* е която и да е услуга, предоставяна от Поларис Медия, съгласно тези Общи условия;

1.10. *"Хора с увреждания"* са лицата по смисъла на § 1, т. 1 от допълнителните разпоредби към Закона за хората с увреждания.

## РАЗДЕЛ II

### Предмет и общи положения

1. Настоящите Общи условия са изготвени в съответствие с изискванията на чл. 15 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) и въз основа на подадено уведомление по реда на Глава пета на ЗЕС за предоставяне на цифрова телевизия от страна на „Поларис Медия" ЕООД с ЕИК: 205186361, със седалище и адрес на управление: гр. Панагюрище, п.к. 4500, ул. „Райна Княгиня" 15, с телефони за контакт: 0996100100, 0996600600, 0996012345 и електронен адрес: [support@polarismedia.bg](mailto:support@polarismedia.bg), наричано по-долу за краткост "ОПЕРАТОРА" и с тях се уреждат условията и реда за предоставяне на Услугите на Крайните потребители.

2. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и Крайните потребители и са неразделна част от Индивидуалния договор, сключен между тях. Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на ОПЕРАТОРА или друг предвиден в законодателството ред.
3. Общите условия или измененията им се публикуват от ОПЕРАТОРА на страницата му в интернет и се представят на видно място в търговските му обекти или по друг подходящ начин в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила.
4. Приемането на Общите условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях, като ПОТРЕБИТЕЛИТЕ изразяват съгласие с клаузите им, подписвайки самите Общи условия. Едновременно с това ОПЕРАТОРА има задължение да предаде на потребителя подписан от него екземпляр на Общите условия.
5. ОПЕРАТОРА може да внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ и по своя инициатива – при въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.
6. ОПЕРАТОРА уведомява по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменения на Общите условия в 30-дневен срок преди влизането им в сила.

### РАЗДЕЛ III

#### Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА

7. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез своите Електронни съобщителни мрежи, Електронни съобщителни услуги, самостоятелно или в ценови пакети, както следва:
  - 7.1. Цифрови телевизионни и радио програми, предоставяни през сателитна технологи;
  - 7.2. IPTV независимо от доставчика на интернет;
  - 7.3. Допълнителни услуги.
8. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите по т. 7 в съответствие с издадените му от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешения (лицензии) и допълненията към тях, с правилата и изискванията на действащото законодателство и със задължителните указания на КРС.
9. ОПЕРАТОРЪТ отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока (крайното устройство) с договореното, съгласно ЗЗП в срок от две години, считано от доставянето на потребителската стока (крайното устройство).
10. Условия за предоставяне на услугите:
  - 10.1. ОПЕРАТОРЪТ предоставя на Крайния потребител Електронни съобщителни услуги описани в т. 7, Раздел III, съгласно разрешенията издадени от КРС, действащото законодателство, съответните стандарти и в съответствие с технологичните възможности на мрежите в различните зони на покритие на Мрежата и при параметри за качество определени от КРС по чл. 236а от ЗЕС;
  - 10.2. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите със срок за първоначално включване до 5 (пет) календарни дни, считано от датата на влизане в сила на Индивидуалния договор, като срокът не може да надвишава 30 (тридесет) работни дни, считано от влизане в сила на Индивидуалния договор;
  - 10.3. Услугите по т. 7.1 включва приемане на телевизионни програми със стандартна резолюция, телевизионни канали с висока резолюция, както и преглед на телевизионни програми по категории. Услугата по т. 7.1 се разпространява единствено и само на територията на Република България. Услугите включват и

предоставяне на Оборудване от ОПЕРАТОРА, както и в допълнение на телевизионните услуги и интерактивни и други услуги, определени от ОПЕРАТОРА по съдържание, както и по отношение на периода на предлагане. Освен включените в ТВ плана гарантирани програми ОПЕРАТОРЪТ предоставя допълнителни (негарантирани) канали, които са налични временно до прекратяване на правата за тяхното разпространение. Общият брой ТВ програми, които се комуникират с ТВ плана и са достъпни за Крайния потребител се формира като сбор от гарантираните и допълнителните канали. Допълнителните канали се обявяват и актуализират на интернет страницата на ОПЕРАТОРА – [polarismedia.bg](http://polarismedia.bg);

- 10.4. Услугата по т. 7.2 се предоставя чрез платформа за интерактивна телевизия, базирана на разпространение на стрийминг сигнал през интернет по IP свързаност в затворена IP мрежа или в чужда мрежа (в зависимост от избрания вариант). При тази Услуга може да се предоставят и следните допълнителни услуги: достъп до телевизионни предавания на запис, при наличие на технически сигнал за начало/край на предаване и рекламен блок от съответния телевизионен оператор (при липса на сигнализация, записите се извършват съобразно предварително обявената програма); достъп до аудио-визуални произведения по избор на Крайния потребител; достъп до допълнителни услуги. Когато услугата по т. 7.2 се използва в чужда мрежа, качеството ѝ е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния доставчик на интернет свързаност, като минималната скорост за работа на всеки от активните приемници на услугата е download от 12 Mbps. Предоставянето на услугата и съдържанието, разпространявани чрез платформата зависи от техническите параметри на свързаността.
- 10.5. ОПЕРАТОРЪТ може да предлага специални мерки за Хора с увреждания под формата на специални тарифи или отстъпки, както и може да предоставя услуги на Потребители с увреждания съобразно индивидуалните им нужди при техническите възможности на Мрежата и крайните устройства, публикувани на интернет страницата на ОПЕРАТОРА на адрес [polarismedia.bg](http://polarismedia.bg).
- 10.6. Обхватът на услугите може да се разширява, като ОПЕРАТОРЪТ своевременно уведомява Крайния потребител за това обстоятелство.

## РАЗДЕЛ IV

### Индивидуален/Абонатен договор за осигуряване на достъп до Мрежите и Услугите на ОПЕРАТОРА

11. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите по т. 7 въз основа на Индивидуален/Абонатен договор при Общи условия, сключен с Крайните потребители на тези Услуги. Индивидуалният договор може да бъде сключен за определен срок или като безсрочен (за неопределено време).
12. Срокът на Индивидуален/Абонатен договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на Крайния потребител относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Крайният потребител има право да прекрати безсрочния договор с 1 (едно) месечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА.
13. Когато Краен потребител има правото на законово основание да прекрати договор за обществена Електронна съобщителна услуга, преди края на договорения срок, Крайният потребител не дължи друга компенсация, освен за запазеното крайно устройство.
14. Действието на договора за услуги по т. 7.1 и/или т. 7.2 се прекратява, ако дадена услуга не бъде инсталирана на посочения от Крайния потребител адрес поради: липса на покритие или техническа възможност или Крайният потребител не е осигурил достъп на

технически екип на ОПЕРАТОРА за инсталиране на услугата в уговореното за това време. В този случай ОПЕРАТОРА не носи отговорност при некоректна инсталация от страна на Крайния потребител.

15. Първоначалният, респективно, продълженият срок на Индивидуалния договор, не може да надвишават две години, освен в случаите, когато при подписването му се предоставя и Крайно устройство, стойността на което не е заплатена от Крайния потребител, а е разсрочена и добавена към дължимата от него месечна такса.

16. Индивидуалният/Абонатният договор влиза в сила за страните в 7 (седем) - дневен срок след сключването му, освен ако Крайния потребител изрично не е заявил писмено желание същият да влезе в сила незабавно. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато ОПЕРАТОРЪТ предоставя на Крайния потребител Крайно устройство, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на Крайно устройство, предоставено от ОПЕРАТОРА или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в ЗЗП.

17. В Индивидуалният/Абонатният договора за предоставяне на услуги се посочват идентификационни данни на ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще предлагат на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, цени, неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за ползване на услугите, адрес за кореспонденция и получаване на фактури и др. Обработката и съхранението на данните се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ОПЕРАТОРА.

18. Изменение на Индивидуалния /абонатния договор от страна на ОПЕРАТОРА се допуска при следните обстоятелства:

18.1. Настъпване на непреодолима сила, по смисъла на чл. 306 от ТЗ;

18.2. Промени във вътрешното законодателство;

18.3. Наличие на решение или друг акт на международна организация или орган на ЕС, в сила за Република България;

18.4. Причини, свързани с опазване на обществения интерес;

18.5. За осигуряване на по-добра защита на интересите на Крайните потребители;

18.6. при разпореждане на компетентен регулаторен орган, действащ в рамките на своята компетентност или съд.

18.7. Страните могат да правят изменения и допълнения на Индивидуалните договори и по свое взаимно съгласие.

19. Индивидуалният договор (срочен или безсрочен) може да бъде прекратен по взаимно съгласие на страните, изразено писмено.

20. Индивидуалният договор прекратява автоматично действието си в следните случаи:

20.1. при преустановяване действието на някое от разрешенията (лицензиите) на ОПЕРАТОРА, наличието на което е от непосредствено значение за изпълнението на договора от негова страна, освен ако същото не е било заместено от равностоен по своето съдържание и правно действие индивидуален административен акт;

20.2. при обявяване в несъстоятелност или при откриване на производство по несъстоятелност или ликвидация на ОПЕРАТОРА или Крайния потребител, в случаите когато последният е търговец;

21. Крайният потребител има право да прекрати едностранно действието на Индивидуалния договор:

21.1. при изменение на Общите условия по инициатива на ОПЕРАТОРА, с подаване на писмено предизвестие в магазин на ОПЕРАТОРА. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от Крайния ползвател, както и когато предложените промени са изключително в

интерес на Крайния ползвател или са от чисто административно естество и нямат неблагоприятно въздействие за Крайния ползвател, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган;

- 21.2. в случай на смърт на Потребител, Индивидуалния договор може да бъде прекратен с едномесечно писмено предизвестие, отправено от негов законен наследник и/или заветник;
- 21.3. с едномесечно писмено предизвестие, когато е погасил напълно всички дължими суми и неустойки за прекратяване към ОПЕРАТОРА, възникнали по силата на Индивидуалния договор. В случаите, по предходното изречение, когато на Крайния потребител е предоставено Крайно устройство/Оборудване за ползване, то следва да бъде върнато в магазина, в който е подадено предизвестие в срок до 30 дни от датата на прекратяване на договора. При неизпълнение на това задължение, както и в случай че Оборудването не е в добър търговски вид, Крайния потребител дължи неустойка в размер на цената на оборудването по ценоразпис, наличен на [polarismedia.bg](http://polarismedia.bg).
- 21.4. с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА при нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Индивидуалния договор, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни, в случай че се дължат на обстоятелства, за които ОПЕРАТОРЪТ отговаря изцяло, както и при неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Мрежата и предоставено на Крайния потребител Крайно устройство.
22. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно Индивидуалния договор или да откаже сключването на нов при следните обстоятелства:
  - 22.1. Крайният потребител не е погасил задълженията си за плащане към ОПЕРАТОРА в срок от 3 (три) месеца след настъпването на падежа им;
  - 22.2. При нерегламентирана техническа намеса от Крайния потребител в предоставеното му Оборудване, както и в случай на използване на Оборудването или Мрежата или Услугата за незаконни или неразрешени от тези Общи условия и Индивидуалния договор цели;
  - 22.3. Крайният потребител не е възстановил в срок стойността на липсващо или умишлено повредено/унищожено Оборудване – собственост ОПЕРАТОРА, което му е било предоставено за ползване;
  - 22.4. Крайният потребител е извършил или е допуснал извършването на действия, довели до достъп до услугите на ОПЕРАТОРА от страна на лице, което не е Потребител;
  - 22.5. Крайният потребител е повредил умишлено или е създал предпоставки за повреждане на Електронната съобщителна мрежа на ОПЕРАТОРА, или част от нея;
  - 22.6. Крайният потребител е извършил умишлено действия, които са довели до влошаване на качеството или до прекъсване на предоставяните от ОПЕРАТОРА услуги или част от тях;
  - 22.7. когато са налице достатъчно основания да се счита, че Крайния потребител в нарушение на т. 24.9 от тези Общи условия използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА;
23. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Индивидуалния договор при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите, включени в обхвата ѝ в съответствие с търговската

политика на дружеството.

## РАЗДЕЛ V

### Права на ОПЕРАТОРА.

24. ОПЕРАТОРЪТ има право:

- 24.1. да предоставя на своите Крайни потребители чрез Мрежите си Електронните съобщителни услуги по т. 7, съобразно настоящите Общи условия и условията на сключените Индивидуални договори, както и да получава от Крайните потребители съответните дължими суми за предоставените от него услуги;
  - 24.2. да продава, предоставя за ползване и извършва, или организира извършването на гаранционна и извънгаранционна поддръжка на Крайните устройства съгласно, настоящите Общи условия и действащото законодателство;
  - 24.3. да прекратява предоставянето на Услугите на Краен потребител при неплащане на дължими от него суми в определените срокове или при нарушение от страна на същия, на задълженията му по т. 45, Раздел IX;
  - 24.4. да получава уговорените в Индивидуалния договор неустойки и обезщетения, респ., предвидените в тези Общи условия, при неизпълнение на задълженията на Крайния потребител;
  - 24.5. да прекъсва временно и без санкции предоставянето на Услугите си, при извършване на задължителни профилактики, планови ремонти или дейности, свързани с обновяване и/или разширение на Мрежите, като уведомява Крайните потребители за причината и прогнозния срок на прекъсването, по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално поне 72 (седемдесет и два) часа предварително;
  - 24.6. да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си, при отстраняване на аварии или внезапни повреди по Мрежата, за период не по-дълъг от 48 (четиридесет и осем) часа, като при възможност уведомява Крайните потребители за причината и прогнозния срок на прекъсването по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално;
  - 24.7. Когато Крайният потребител е заявил ползване на услугите по т. 7.1 и 7.2, ОПЕРАТОРЪТ или оправомощени от него лица имат право да получават достъп до помещения на Крайния потребител с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата, както и за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на Услугата в предварително уточнено с Крайния потребител време.;
  - 24.8. да откаже достъп до Мрежата на Крайния потребител, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредоставяне на изискуеми документи за сключване на договор;
  - 24.9. да ограничи достъпа до част или до всички от предоставените си Услуги, или да прекрати едностранно Индивидуалния договор в случай, че има достатъчно основания да смята, че Крайния потребител препродава или предоставя на трети лица услуги на ОПЕРАТОРА, с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА;
25. ОПЕРАТОРЪТ може да упълномощава трети лица с права, да сключват от негово име договори с лица, желаещи да станат Крайни потребители на Услугите му и/или да събират от негово име вземанията му към Крайните потребители по сключените с тях договори, като за тази цел има право да им предоставя лични данни при условията на действащото законодателство.

26. ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да променя съдържанието на предлаган от него телевизионен план, като при отпадане на телевизионна програма от списъка с гарантирани телевизионни програми, включени в телевизионния план, уведомява за това Крайните потребители, 30 (тридесет) дни предварително. В случай, че не разполага с информация за отпадането на програмата в срока по предходното изречение Операторът уведомява Крайния потребител за отпадането на програмата в срок до 30 дни след получаването или узнаването на съответната информация.

27. ОПЕРАТОРЪТ има право да прехвърля /цедира/ свободно и залага в полза на трети лица вземанията си към своите Крайни потребители, клиенти и контрагенти, както и да възлага на трети лица събиране на изискуемите си вземания към същите.

## РАЗДЕЛ VI

### Задължения на ОПЕРАТОРА

28. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да изгражда, поддържа и развива Мрежите си, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти в областта на електронните съобщения, при спазване на правилата и изискванията за качество, безопасност и сигурност на услугите, като във връзка с това се задължава:

28.1. да използва само устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;

28.2. да използва устройства само по предназначение и начин, определени от производителя и отразени при регистрацията;

28.3. да използва само технически изправни устройства;

28.4. да изгражда, поддържа и експлоатира Мрежите и технически системи, чрез които предоставя Услугите, по начин, който не създава, каквато и да е опасност за Потребителите и третите лица;

29. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да осигурява качествена Услуга и непрекъснато и надеждно функциониране на Мрежите си - 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата в зоните на предоставяне на Услугата/ите, освен в случаите на възникване на непреодолима сила и в случаите, предвидени в тези Общи условия.

30. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да предоставя услугите си на Крайните потребители, при условията на прозрачност и равнопоставеност, съобразно вида на използваната технология и обема на трафика, съгласно условията на сключените Индивидуални договори и разпоредбите на настоящите Общи условия.

31. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да уведомява Крайните потребители чрез публикуване на информация на електронната си страница в интернет, за всяко предстоящо или планирано прекъсване на предоставяна услуга, или очаквано влошаване на нейното качество, като посочва причината за това, както и прогнозираната от него продължителност на прекъсването или влошаването, най- малко 72 (седемдесет и два) часа предварително.

32. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да не разкрива без тяхното съгласие информация, отнасяща се до Крайните потребители, тяхната активност и услугите, които ползват, освен в случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да предостави такава информация по силата на нормативно изискване или по искане/разпореждане на компетентен орган или съд.

33. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да отстранява възникналите повреди в Мрежата си, водещи до възпрепятстване или ограничаване на Крайните потребители при получаването на услугите, в срок от 3 (три) дни, след осигуряване на достъп от Крайния потребител, освен ако за отстраняването им е необходим технологично по-дълъг срок. Срокът за отстраняване на повреда започва да тече от момента на уведомяването на ОПЕРАТОРА за възникването ѝ съответно – от момента на нейното установяване от него.

34. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да оповести адрес (включително електронен адрес) и

телефон, на който да регистрира съобщения от Крайните потребители за възникнали повреди, прекъсвания и други форми на нарушено получаване на услугите и води регистър за това по дата и час на уведомяването си с последващо отбелязване на причината за възникването и времето, което е било необходимо за отстраняването.

35. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да уведомява във възможно най-кратък срок Крайните потребители чрез публикуване на информация на електронната си страница в интернет за предстоящи или настъпили ограничения в предоставяни от него услуги, наложени от компетентните органи във връзка с извънредни ситуации или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната.

36. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да осигури поддръжка на предоставеното на Крайния потребител Оборудване и да отстранява повредите по него, когато те не се дължат на неправилна употреба или злоумишлени действия от страна на Крайния потребител или трети лица. Повредите се отстраняват в най-краткия възможен срок от момента на представяне на достъп до Оборудването.

37. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да предоставя чрез оповестения си телефон, на интернет страницата си и в офисите си информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяните услуги, за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане.

38. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да разглежда и взема становище по молби, жалби, сигнали и предложения от Крайните потребители в едномесечен срок от датата на постъпването им.

## РАЗДЕЛ VII

### Отговорности на ОПЕРАТОРА

39. При виновно неизпълнение на задълженията си, ОПЕРАТОРЪТ отговаря пред Крайния потребител както следва:

39.1. За неотстранени повреди в Мрежата и съоръженията към нея или по други причини, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които Крайният потребител не е могъл да ползва Услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, Крайният потребител заплаща част от дължимата месечна абонаментна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал Услугите.

39.2. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец, на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т.39.1 от тези Общи условия. Не се прилага в случаите, когато повредата или повредите се дължат на форсмажорни причини.

40. При всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата и показателите, договорени с ОПЕРАТОРА, установено чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, може да се приеме, че е налице несъответствие на показателите и ОПЕРАТОРА може да възстанови на Крайния потребител част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата достъп до интернет и на периода, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

41. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации от тези Общи условия се възстановяват на Крайния потребител заедно със законната лихва.

42. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от

Търговския закон.

43. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е в резултат на умишлени или непредпазливи действия или бездействия на трето лице, водещи до прекъсване или влошаване на качеството на предоставяната услуга, както и по причина, която не може да му бъде вменена във вина.

## РАЗДЕЛ VIII

### Права на Крайните отребители

44. Крайните потребители имат следните права:

- 44.1. да изискват сключване на договор за ползване на всички електронно съобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА при действащите условия и Тарифен план;
- 44.2. да получават Услугите по Раздел III с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и Индивидуалния договор, подписан между страните;
- 44.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА за проблеми, свързани с ползването на Услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на Крайния потребител, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);
- 44.4. да искат и получават информация относно ползването на Услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;
- 44.5. да подават молби, жалби и предложения до ОПЕРАТОРА и да получават отговори в сроковете посочени в тези Общи условия;
- 44.6. да адресират жалби и сигнали до КРС, отнасящи се до Мрежата на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея, неспазване на публичните условия на Разрешителните и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;
- 44.7. да прекратят договора си за Услугата в рамките на 7 (седем) календарни дни от датата на инсталиране и/или първоначално активиране на Услугата, в случай че не са доволни от предлаганото качество;
- 44.8. да получават при поискване, в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването.

## РАЗДЕЛ IX

### Задължения на Крайните отребители

45. Крайните потребители се задължават:

- 45.1. да спазват разпоредбите на тези Общи условия и на Индивидуалния договор за услуги.
- 45.2. да оказват съдействие на ОПЕРАТОРА за разрешаване на проблеми по телефона. Това може да включва рестартиране на модем или друго устройство, настройка на цифров приемник или друго устройство, проверка на окабеляване и пр.;
- 45.3. в предварително писмено съгласувано с ОПЕРАТОРА време, да осигурят достъп на ОПЕРАТОРА до техни помещения с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата;
- 45.4. За услугите по т. 7.1 и т. 7.2, Крайният потребител следва да бъде на разположение или при невъзможност следва да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на Оборудване и да подпише протокол за извършена работа на адреса, където ще бъде инсталирана Услугата.;
- 45.5. да не извършват промени в Мрежата на ОПЕРАТОРА;

- 45.6. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на Крайните устройства, както и да използват само такива, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;
- 45.7. да не извършват или допускат, каквито и да е промени лично или чрез трети лица в Крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ОПЕРАТОРА, както и да не ползват или да се опитват да ползват услугите по т. 7.1 и т.7.2 на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани;
- 45.8. незабавно да уведомяват ОПЕРАТОРА в писмена форма в случай на промяна или напускане на адреса, в който се ползват услугите по т. 7.1 и 7.2;
- 45.9. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени, по начин и в срокове за плащане, съгласно Раздел XVI от тези Общи условия;
- 45.10. да опазват и стопанисват добросъвестно предоставените им от ОПЕРАТОРА Крайни устройства и да ги върнат на ОПЕРАТОРА при прекратяване на договора.;
- 45.11. да не преотстъпват на трети лица правата и задълженията си по Индивидуалния договор, без съгласието на ОПЕРАТОРА;
- 45.12. да не използват Оборудването или части от него за публични цели и/или предоставеното съдържание за публично излъчване, а също така и за създаване на условия и/или предоставяне на достъп до услугите на трето лице;
- 45.13. да заплатят стойността на предоставените им от ОПЕРАТОРА Крайни устройства и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с ОПЕРАТОРА не върнат предоставеното им Оборудване. Стойността на предоставените от ОПЕРАТОРА Крайни устройства е определена в ценовата листа на ОПЕРАТОРА;

## **РАЗДЕЛ X**

### **Отговорности на Крайните отребители**

46. Крайните потребители отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети. Крайните потребители отговарят и за виновно причинени вреди на Мрежите в резултат от включване на Крайни устройства/Оборудване, които не са предоставени или одобрени от ОПЕРАТОРА.
47. В случаите на неплащане на дължимите суми и в срок, ОПЕРАТОРЪТ преустановява предоставянето на услугите на Крайния потребител.
48. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, Крайният потребител заплаща неустойка в размер на цените за услугите, за които е сключен договорът, от датата на прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок или неустойката, предвидена в Индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него.

## **РАЗДЕЛ XI**

### **Цени и условия за заплащане на услугите**

49. Крайните потребители дължат на ОПЕРАТОРА такси за предоставяните от него услуги, както следва:
  - 49.1. еднократна такса за активиране на услугите - сумата се заплаща в момента на

- сключване на Индивидуален договор или Допълнително споразумение с Крайния потребител. При прекратяване на Индивидуалния договор, независимо от основанието за това, еднократната такса за активиране на услугите не се възстановява след като вече е било извършено свързване към съответната мрежа;
- 49.2. месечна абонаментна такса, за осигуряване на достъп до услугите, за които е сключен Индивидуалния договор, която се заплаща ежемесечно през месеца, предшестваш месеца на ползване на услугата;
- 49.3. цена за използване на допълнителни услуги като например допълнителни приемници, допълнителни пакети с ТВ канали;
- 49.4. такса за повторно включване, определена в действащия Тарифен план на ОПЕРАТОРА;
- 49.5. за крайните устройства, предоставени от ОПЕРАТОРА, се дължи наем и/или депозит в размери, определени в действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА, съобразно Индивидуалния договор.
50. Цените за предоставените услуги се заплащат:
- 50.1. във всички Бизнес Центрове на ОПЕРАТОРА в страната, публикувани във WEB-страницата на ОПЕРАТОРА;
- 50.2. по банков път – в лева: Банка УНИКРЕДИТ БУЛБАНК, сметка: BG07UNCR70001523301621
- 50.3. по електронен път през EasyPay, e-pay, transcard, Borica и на <https://payments.polarismedia.bg>.

При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено в първия работен ден след датата на постъпване на сумите по сметките на ОПЕРАТОРА. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Крайния потребител.

51. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия Тарифен план на ОПЕРАТОРА.
52. Услугите по т. 7 се тарифират с месечна абонаментна такса за избрания от Крайния потребител телевизионен план. Месечната абонаментна такса за първия месец на ползване на Услугата се заплаща при сключване на договор за услуги.
53. Заплащането на услугите се дължи от Крайния потребител за Първоначалния срок на засичане/Срока на потребление. При сключване на Договора за услуги ОПЕРАТОРА уведомява Крайния потребител за сроковете за заплащане на услугите. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на Крайния потребител съобразно действащото законодателство за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.
54. ОПЕРАТОРЪТ може да променя цените на предоставяните услуги. Информация за променените цени е достъпна на интернет страницата на ОПЕРАТОРА – [polarismeida.bg](http://polarismeida.bg), както и безплатно във всеки магазин от търговската мрежа на ОПЕРАТОРА.
55. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя услугите на Крайните потребители с определена търговска отстъпка от стандартния Тарифен план или при промоционални условия, което оповестява предварително.
56. В случай на предварително заплащане на услугите на ОПЕРАТОРА за няколко месеца, плащането се извършва по цени, действащи към момента на плащането.

## РАЗДЕЛ XII

### Форсмажорни обстоятелства

50. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност спрямо Крайния потребител за неизпълнени задължения по Индивидуалния договор и тези Общи условия, в случаи на непредвидени и

непреодолими обстоятелства, като:

- закони и подзаконовни нормативни актове, издадени от органи на държавна власт, които стесняват дейността на ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите;
- граждански вълнения, епидемии, блокада, налагане на ембарго;
- земетресения, наводнения, урагани, пожари или други стихийни бедствия;
- обявена или фактическа война.

51. Крайният потребител не носи отговорност спрямо ОПЕРАТОРА за неизпълнение на задълженията си по Индивидуалния договор и Общите условия, в случай на форсмажорни условия.

## **РАЗДЕЛ XIII**

### **Предложения, жалби и решаване на спорове**

52. Адресираните до ОПЕРАТОРА предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от него не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

53. След подаване на жалба пред ОПЕРАТОРА, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, ОПЕРАТОРА разглежда жалбата в срока по т. 52 и при удовлетворяване на жалбата коригира съответната сума. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на Крайния потребител.

54. При спазване на действащите правила за защита на лични данни ОПЕРАТОРА поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

55. Споровете между Крайните потребители и ОПЕРАТОРА по Индивидуалния договор и по тези Общи условия могат да се решават по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. пред компетентния регулаторен орган) или пред компетентния съд.

## **РАЗДЕЛ XIV**

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

56. ОПЕРАТОРЪТ може да измени Общите условия по своя инициатива или по друг предвиден в действащото законодателство ред.

57. Настоящите Общи условия важат и за сключените до момента на влизането им в сила договори.

58. ОПЕРАТОРЪТ уведомява Крайните потребители за изменения на Общите условия по подходящ начин в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, съобразно действащата нормативна уредба към момента на изменението. Промените на Общите условия имат действие спрямо всички Крайни потребители, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ договор за Услуги с ОПЕРАТОРА и влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на интернет страницата на ОПЕРАТОРА – [www.polarismedia.bg](http://www.polarismedia.bg).

59. ОПЕРАТОРЪТ може да предложи Общи условия за всяка една от предлаганите от него услуги.

## **РАЗДЕЛ XV**

### **Защита на личните данни**

60. С оглед предоставяне на услуги, ОПЕРАТОРЪТ има право да събира, обработва, използва, предоставя и съхранява личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително и данни за предоставяне на услугата, като адрес за ползване на услугата, адрес за кореспонденция, лице и данни за контакт и др.

61. Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които ОПЕРАТОРЪТ изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на ОПЕРАТОРЪТ в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на ОПЕРАТОРЪТ, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в ОПЕРАТОРЪТ, която е публикувана на интернет страницата на ОПЕРАТОРЪТ - [www.polarismedia.bg](http://www.polarismedia.bg) и е налична в търговските обект на ОПЕРАТОРЪТ („Политика за поверителност“).

## РАЗДЕЛ XVI

### Допълнителни условия

62. Всички предизвестия, касаещи прекратяването на Индивидуалния договор следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора.

63. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени, при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс.

64. В случай, че Крайният потребител не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

Управител

Поларис Медия