

Общи условия

на ТВ САТ КОМ ЕООД за взаимоотношенията с крайните абонати
на електронни съобщителни услуги

1. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между ТВ САТ КОМ ЕООД, регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 115545438, със седалище и адрес на управление: гр. Асеновград, ул. Александър Стамболийски №2, телефон за контакт 070042244, email: office@tvsatcom.bg , наричано по-долу ТВ САТ КОМ,

и

потребителите на услуги, наричани по-долу АБОНАТ,

по повод условията и реда за осъществяване на електронни съобщения чрез обществената електронна съобщителна мрежа на ТВ САТ КОМ (МРЕЖАТА);

1.1. Общите условия са задължителни за ТВ САТ КОМ и АБОНАТИТЕ и са неразделна част от Договора, сключен между тях. АБОНАТИ на услугите могат да бъдат физически или юридически лица;

1.2. Общите условия влизат в сила 30 /тридесет/ дни след публикуването им на страницата на ТВ САТ КОМ в интернет (www.tvsatcom.bg) и представянето им на видно място в търговските обекти на ТВ САТ КОМ;

1.3. Приемането на Общите условия от АБОНАТИТЕ се извършва след запознаването им с тях, като АБОНАТИТЕ изразяват съгласие с клаузите им, подписвайки договора. Едновременно с това ТВ САТ КОМ може да предаде на абоната подписан от него екземпляр на общите условия;

1.4. С приемането на Общите условия, АБОНАТА се счита за информиран и дава изричното си съгласие, че данните, които предоставя или е предоставил, са предоставени доброволно, са лични данни по смисъла на ЗЗЛД и могат да бъдат ползвани за целите предвидени в настоящите Общи условия, в Договора и/или допълнително споразумение към него. Съгласието на АБОНАТИТЕ може да бъде оттеглено писмено по всяко време. Обработката и съхранението на данните се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016г.) и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ТВ САТ КОМ;

1.5. ТВ САТ КОМ може да внася промени в Общите условия по предложение на АБОНАТИТЕ 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;

1.6. ТВ САТ КОМ уведомява по подходящ начин АБОНАТИТЕ за изменения на Общите условия в 30-дневен срок преди влизането им в сила;

1.7. Всеки АБОНАТ при изменение на Общите условия по инициатива на ТВ САТ КОМ има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от уведомяването на АБОНАТА за това изменение. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от абоната.

2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ТВ САТ КОМ

ТВ САТ КОМ предоставя обществени електронни съобщителни услуги, като самостоятелни услуги или в пакет от услуги, както следва:

2.1. Разпространение на радио и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), като основен или допълнителен пакет програми, предоставяни в некодирани или кодирани вид на АБОНАТИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства (при спазване на изискванията за качество съгласно БДС EN 50083-1, БДС EN 50083-7, БДС EN 50083-8, БДС 17224 и БДС 17265). Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление;

2.2. Услугата Интернет се състои в осигуряване на неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика. Максималните (рекламирани) достижими скорости при ФТТх технология са на сваляне до 1 Gbps и качване до 1 Gbps, а при DOCSIS за свалянето 35 Mbps и качването 2 Mbps и са според избрания пакет с предварително дефинирани параметри. Обичайните скорости на услугата достъп до интернет, според тарифния план, са 80% от предварително дефинираните параметри на тарифния план. Минимална скорост: При ФТТх технология - 10 Mbps за сваляне и 10 Mbps за качване. При DOCSIS технология - 5 Mbps за сваляне и 1 Mbps за качване;

2.3. Услугата Интернет може да бъде предоставяна с IP адрес от частна мрежа или реален IP адрес от публична мрежа;

2.4. IPTV телевизионна услуга базирана на разпространение на уникален или общ стрийминг сигнал по IP свързаност в затворена IP мрежа, което осигурява достъпност до услугата на територията на страната, там където ТВ САТ КОМ поддържа мрежа за достъп до високоскоростен Интернет. Услугата се предоставя с услугата TVSAT+ през IP протокол през приложения на различни устройства - TV BOX, телевизионен приемник и други смарт устройства;

2.5. Допълнителни услуги като: Линии под наем - между две точки в мрежата на фирмата, пренос на сигнали, видео по поръчка, телевизионен справочник и др. свързани с осъществяване на електронно-съобщителни дейности;

2.6. ТВ САТ КОМ предоставя услугите по т.2 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешение и допълненията към него;

2.7. ТВ САТ КОМ може да предоставя услугите по т.2 на определени категории АБОНАТИ, инвалиди и лица със специални социални нужди, с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия;

2.8. ТВ САТ КОМ активира услугите в срок до 30 /тридесет/ календарни дни от датата на сключване на Договора;

2.9. АБОНАТА може да инсталира самостоятелно телевизионните услуги, като получи необходимото му оборудване в офис на ТВ САТ КОМ. АБОНАТЪТ получава комплект оборудване „Инсталирай сам“. Възможността за самостоятелно инсталиране се предлага

само ако адреса се намира на територията на кабелната разпределителна мрежа на ТВ САТ КОМ. ТВ САТ КОМ има право да откаже посочената опция и в други случаи, по негова преценка. При самостоятелното инсталиране на услугите и несправяне с инсталацията, АБОНАТЪТ има право да заяви последващо инсталиране от технически специалист на ТВ САТ КОМ. Тази услуга се заявява от АБОНАТА в търговски офис на ТВ САТ КОМ или по телефон, като се заплаща допълнително, съгласно стандартната ценова листа на ТВ САТ КОМ за инсталиране на услуга.

3. КРАЙНИ УСТРОЙСТВА

Ако ТВ САТ КОМ предлага за продажба на крайни устройства, АБОНАТИТЕ могат да закупят от ТВ САТ КОМ такива устройства (модеми, цифрови приемници, маршрутизатори и други) по цени, определени в ценовата листа на ТВ САТ КОМ, като за всяко продадено устройство ТВ САТ КОМ гарантира осигуряване на 12 /дванадесет/ месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия.

3.1. ТВ САТ КОМ има право да отдава под наем крайни устройства;

3.2. АБОНАТИТЕ могат да ползват крайни устройства, закупени от други фирми или физически лица и с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;

3.3. ТВ САТ КОМ може да предостави на АБОНАТА крайно устройство за ползване под наем срещу заплащане на сума или парична гаранция, чийто размер е установен в договора или в допълнителните споразумения към него или в ценовата листа;

3.3.1. ТВ САТ КОМ има право да предостави за ползване на АБОНАТИТЕ си устройство на промоционална/спонсорирана цена;

3.3.2. С оглед избягване на различни тълкувания и всякакви спорове относно изпълнение на договорните клаузи се приема, че всички устройства са и остават собственост на ТВ САТ КОМ за целия срок на ползване;

3.4. Всички отдадени под наем, предоставени за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция крайни устройства остават собственост на ТВ САТ КОМ.

4. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ

ТВ САТ КОМ предлага на АБОНАТИТЕ си срочни договори с продължителност до 24 /двадесет и четири/ месеца и безсрочни договори при следните условия:

4.1. Срочните договори се сключват въз основа на писмено споразумение между ТВ САТ КОМ и АБОНАТИТЕ при определени параметри на услугите (брой канали, скорост на достъп до интернет и др.) и цени за ползване на услугите;

4.2. Безсрочните договори се сключват за неопределен срок, като параметрите и/или цените на услугите могат да бъдат променяни по всяко време от ТВ САТ КОМ с 30 /тридесет/ дневно уведомление на АБОНАТИТЕ;

4.3. Всички договори (срочни и безсрочни) могат да се подписват и по електронен път;

4.4. В Договора за предоставяне на услуги се посочват идентификационни данни на ТВ САТ КОМ и АБОНАТИТЕ, услугите, които ще предлагат на АБОНАТА, срокът за ползване на услугите, цени, неустойки, лице за контакт от страна на АБОНАТА, 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 ТВ САТ КОМ;

4.5. Договорът и/или допълнителното споразумение между ТВ САТ КОМ и АБОНАТИТЕ се счита за сключен от датата на подписването му. Отчитането на сметките започва да тече от датата на инсталиране и/или активиране на услугите. Инсталирането и/или активирането на услугите се удостоверява с подписването на договора или допълнително споразумение между ТВ САТ КОМ и АБОНАТА. Всички необходими документи могат да бъдат подписвани и електронно при спазване на законовите изисквания;

4.6. С подписване на Договор за предоставени услуги по т.2.1. от настоящите Общи условия АБОНАТА потвърждава, че е запознат и приема условията за предоставяне на канали със съдържание, неподходящо за деца, както и с обстоятелството, че е налице техническа възможност за ограничаване на достъпа или криптиране на тези канали с код за родителски контрол;

4.7. Преди сключване на договора на АБОНАТА се предоставя предварителна информация, включително резюме на договор. Информацията по предходното изречение се предоставя по ясен и разбираем начин на траен носител по смисъла на Закона за защита на крайните потребители (ЗЗП) или когато предоставянето на траен носител не е възможно, тя ще е налична в предоставен от ТВ САТ КОМ електронен документ, който е лесен за изтегляне и представлява неразделна част от договора.

5. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА СРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ

Срочен договор може да бъде прекратен:

5.1. При взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;

5.2. Едностранно от ТВ САТ КОМ с 30 /тридесет/ дневно предизвестие отправено до АБОНАТА; АБОНАТА е задължен да върне предоставените крайни устройства в работещ вид в 30 /тридесет/ дневен срок;

5.3. Едностранно от АБОНАТА с 30 /тридесет/ дневно предизвестие, като върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване и заплати неустойка от три месечни такси, равни на месечните абонаменти на ползваните услуги по тяхната базова цена, без отстъпка. Връщането на предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемо-предавателен протокол;

5.4. Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при наличие на форсмажорно събитие; при акт на компетентен орган; или при прекратяване/отнемане на Разрешението на ТВ САТ КОМ;

5.5. Страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори само с двустранни писмени споразумения;

5.5.1. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при акт на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;

5.5.2. Страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори при условията на тези Общи условия, като по отношение на промени в цените на услугите те се извършват по реда на член 8.6 от настоящите Общи условия;

6. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА БЕЗСРОЧЕН ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ.

Безсрочен договор може да бъде прекратен:

6.1. Едностранно от ТВ САТ КОМ или АБОНАТА с 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие отправено до другата страна. АБОНАТЪТ е длъжен да върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване /крайни устройства/ в работещ вид в 30 /тридесет/ дневен срок;

6.2. Едностранно от ТВ САТ КОМ при забава на плащането;

6.3. Изменения и допълнения на безсрочен договор могат да бъдат извършени с двустранни писмени споразумения;

6.3.1. Изменение на договорите може да се извърши и при наличие на форсмажорно събитие, при промяна на законодателството или при акт на компетентен орган, действащ в рамките на дадената му от закона компетентност;

6.3.2. Страните могат да правят изменения и допълнения на безсрочните договори при условията на тези Общи условия, съответно свободно по реда на чл.4.2., като по отношение на промени в цените на услугите се прилагат по реда на член 8.6 от настоящите Общи условия.

7. ЦЕНИ И ТАКСИ

ТВ САТ КОМ събира от АБОНАТИТЕ суми за предоставяните услуги, както следва:

7.1. Еднократна цена за активиране на услугите, за които е сключен договорът или допълнителното споразумение. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора или допълнителното споразумение с АБОНАТА;

7.2. Фиксирана месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между ТВ САТ КОМ и АБОНАТА. Месечната абонаментна цена е дължима от датата на инсталиране и/или активиране на услугите;

7.3. ТВ САТ КОМ може да изиска наем и/или депозит за всяко предоставено оборудване в размери, определени в действащата ценова листа на ТВ САТ КОМ.

8. ЦЕНОВА ЛИСТА

Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид, по цени съгласно действащата ценова листа на ТВ САТ КОМ.

8.1. ТВ САТ КОМ предоставя ценова листа на разположение на АБОНАТИТЕ в уеб сайта или на общодостъпни места, включително в офисите или при представител на територията, на която се предоставят услугите на ТВ САТ КОМ. В ценовата листа се включва и подробна информация относно начина на отчитане и тарифиране на предоставените от ТВ САТ КОМ услуги;

8.2. ТВ САТ КОМ определя и променя едностранно цените за предоставените услуги по реда на Закона за електронните съобщения и актовете за прилагането му;

8.3. ТВ САТ КОМ има право да предоставя услугите на АБОНАТИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително;

8.4. ТВ САТ КОМ си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги по реда, предвиден в действащото законодателство. Изменения и допълнения на индивидуални договори може да се правят, както едностранно от ТВ САТ КОМ по реда, предвиден в действащото законодателство, така и по взаимно съгласие на страните;

8.5. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, ТВ САТ КОМ има право да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите договори за услуги, сключени с АБОНАТИТЕ;

8.6. Цените на предоставяните услуги, могат да бъдат променяни едностранно от ТВ САТ КОМ при следните условия:

8.6.1. ТВ САТ КОМ ще уведомява АБОНАТИТЕ като публикува промяната на цените на интернет страницата си в срок от 1 /един/ месец преди влизането им в сила;

8.6.2. В този случай АБОНАТА има право да изпрати писмено предизвестие за прекратяване ползването на услугата, която ползва, преди новите цени да влязат в сила;

8.6.3. Ако в горепосочения срок АБОНАТЪТ не изпрати предизвестие до ТВ САТ КОМ, че не е съгласен с промяната на цените, тази промяна автоматично влиза в сила след изтичането на срока посочен по-горе в т. 8.6.1.;

8.7. ТВ САТ КОМ има право да променя месечните абонаментни такси веднъж годишно (но не по-рано от 3 /три/ месеца от датата на влизане в сила на договора и/или приложението за услуги), като ги индексира с обявления от НСИ средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година (Средногодишни ИПЦ, предходната година = 100), ако същият е равен или по-голям от 1%. Индексираната месечна абонаментна такса е основа за извършване на индексация през следваща година. Информация за индексираната такса се включва в първата месечна фактура на АБОНАТА, след извършване на индексирането;

8.7.1. Ако прилагането на индексацията е довело до значително увеличение на цените, АБОНАТЪТ има право да прекрати договора с 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие, без да дължи неустойки. В такъв случай АБОНАТЪТ следва да възстанови на ТВ САТ КОМ всички суми, получени като субсидии или отстъпки, предоставени с оглед определен срок на договора. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към договора, се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните;

8.8. С приемане на Общите условия АБОНАТЪТ се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на т.8.7. В този случай т.8.6. от тези Общи условия не се прилага.

9. ЗАПЛАЩАНЕ НА ПРЕДОСТАВЕНИТЕ УСЛУГИ

Цените за предоставените услуги се заплащат в търговските офиси на ТВ САТ КОМ, по банков път или чрез система за електронно разплащане, където е възможно или по друг начин, ако такъв е определен в договора за услуги. При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ТВ САТ КОМ и погасява най-старото задължение на АБОНАТА.

9.1. Неполучаването на фактура не освобождава АБОНАТА от задължението му по т.14.1. от настоящите Общи условия;

9.2. ТВ САТ КОМ издава индивидуален документ на АБОНАТА за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане;

9.3. Надвзети суми за предоставяни услуги се възстановяват на АБОНАТА заедно със законната лихва, след негово изрично искане за това.

10. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

10.1. С оглед предоставяне на услуги, ТВ САТ КОМ има право да събира, обработва, използва, предоставя и съхранява личните данни на АБОНАТА, включително и данни за предоставяне на услугата, като адрес за ползване на услугата, адрес за кореспонденция, лице и данни за контакт и др.;

10.2. Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които ТВ САТ КОМ изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на ТВ САТ КОМ 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 ТВ САТ КОМ, 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 потребителите, се съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в ТВ САТ КОМ, която е публикувана на интернет страницата на ТВ САТ КОМ - www.tvsatcom.bg и е налична в търговските обект на ТВ САТ КОМ („Политика за поверителност“).

11. ТВ САТ КОМ ИМА ПРАВО:

11.1. Да предоставя на АБОНАТИТЕ чрез МРЕЖАТА електронните съобщителни услуги;

11.2. Да получава от АБОНАТИТЕ съответните суми за предоставяните услуги в сроковете, определени в тези Общи условия;

11.3. Да дава указания и инструкции на АБОНАТИТЕ за правилно използване на крайните устройства;

11.4. Да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на АБОНАТ, в случай на неплащане на цените, незабавно след изтичане на срока на плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка, АБОНАТЪТ заплаща цените по т.7 в пълен размер. АБОНАТЪТ може да поиска възстановяване на прекратените услуги след изплащане на задълженията си;

11.5. Да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия, както и да изисква неустойки при неизпълнение на задълженията на АБОНАТА, за която и да било от предоставяните услуги;

11.6. Да прекъсва временно предоставянето на услугите на АБОНАТИТЕ при извършване на профилактика, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА;

11.7. В предварително уточнено с АБОНАТА време да получи достъп до имота му с цел изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от МРЕЖАТА;

11.8. Да откаже достъп до мрежата на АБОНАТ, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор;

11.9. Да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че АБОНАТЪТ препродава услуги или предоставя услуги на трети лица, несъгласувано с ТВ САТ КОМ;

11.10. При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ТВ САТ КОМ има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на потребителите, без да носи отговорност спрямо тях;

11.11. 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 ТВ САТ КОМ;

11.12. ТВ САТ КОМ има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат АБОНАТИ, както и да събират плащания от АБОНАТИТЕ по договорите за услуги от негово име, както и да възлага на трети лица да осъществяват извънсъдебни и/или съдебни действия с цел събиране на задължения/вземания на ТВ САТ КОМ, като за целта може да им предостави лични данни на АБОНАТИТЕ. 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 ТВ САТ КОМ;

11.13. ТВ САТ КОМ има право да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на ТВ САТ КОМ. За целите на предходното изречение ТВ САТ КОМ предоставя на упълномощеното лице личните данни на АБОНАТИТЕ. 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 ТВ САТ КОМ;

11.14. ТВ САТ КОМ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията - компютърни програми предоставени му от трети лица, които АБОНАТЪТ използва;

11.15. ТВ САТ КОМ не носи отговорност за качеството на УСЛУГАТА, когато причината не е в МРЕЖАТА;

11.16. ТВ САТ КОМ не носи отговорност за начина, по който АБОНАТЪТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това, включително и в случаи на нерегламентирано (неразрешено) препредаване и/или разпространение от него на телевизионни програми или други обекти на защита на ЗАПСП;

11.17. ТВ САТ КОМ не носи отговорност в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи (действия, познати като „cracking“ или „hacking“), случаите на разкриването на паролата и на други лични данни от неоправомощени, съгласно българското законодателство лицата, и в предвидените в действащото законодателство случаи;

11.18. ТВ САТ КОМ не носи отговорност за предоставяните услуги в случаите, когато АБОНАТЪТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, начин и/или цели, различни от адреса, начина и/или целите в сключения договор;

11.19. ТВ САТ КОМ не носи отговорност, в случай, че АБОНАТЪТ не е изпълнил задълженията си, независимо дали са последвали или не вреди за АБОНАТА и/или за трети лица;

11.20. ТВ САТ КОМ си запазва правото да измерва и управлява трафика на данни в мрежата с цел постигане на по-надеждни и качествени услуги за потребителите;

11.21. ТВ САТ КОМ има право да предприеме всички законови действия, при заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на мрежата;

11.22. ТВ САТ КОМ има право да получава информация, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги за извършване на незаконни дейности или за разпространение на вредно съдържание и със средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга. 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 ТВ САТ КОМ.

12. ТВ САТ КОМ Е ДЛЪЖЕН:

12.1. Да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за качеството на услугите, правилата и техническите изисквания за безопасност;

12.2. Да осигурява надеждна работа на МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ 24 /двадесет и четири/ часа в денонощието, 7 /седем/ дни в седмицата;

12.3. Да предоставя услуги на всички АБОНАТИ при условията на прозрачност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите потребители, обема на трафика и начина на плащане;

12.4. Да уведомява АБОНАТИТЕ писмено, по електронен начин или аудио-визуално за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от 24 часа преди ефективното и прекъсване.;

12.5. Да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на АБОНАТИТЕ в продължение на 6 /шест/ месеца;

12.6. Да не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до АБОНАТИТЕ и тяхната активност, без съгласието им, с изключение на случаите, в които ТВ САТ КОМ я предоставя при законосъобразно искане на съответните компетентни органи;

12.7. Да отстранява повредите, дължащи се на външни причини във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

12.8. Да отстранява възникнали повреди в МРЕЖАТА и УСЛУГИТЕ при нормални условия на работа в срок до 72 /седемдесет и два/ часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на АБОНАТА или установяването ѝ от страна на ТВ САТ КОМ;

12.9. Да оповести адрес и телефон, на който да приема уведомления от АБОНАТИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;

12.10. Да уведомява писмено, по електронен начин или аудиовизуално във възможно най-кратък срок АБОНАТИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

12.11. Да предоставя на оповестен телефон и на интернет страницата (www.tvsatcom.bg) на ТВ САТ КОМ информация и справки за условията и реда за ползване на предоставените услуги и техните цени;

12.12. Да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от АБОНАТИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;

12.13. Да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им в срок от 6 /шест/ месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни. 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 ТВ САТ КОМ;

12.14. Да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС). Обработката и съхранението на данните да се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ТВ САТ КОМ;

12.15. Да предоставя безплатно, освен в случаите на писмен отказ, на АБОНАТА или на упълномощено от него лице, детайлизирана сметка за ползваните услуги на електронен или хартиен носител за предходния месец, включваща най-малко информацията по чл.260,ал.3 от ЗЕС;

12.16. Да предоставя безвъзмездно на АБОНАТА или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги;

12.17. Да спазва минимален 3 /три/ месечен срок, в който запазва разположението и/или разпространението на програмите по честотно разпределение в МРЕЖАТА, освен в случаите, когато това се налага по технически или икономически причини или поради прекратяване на договорите за разпространение на съответните програми преди изтичане на тримесечния срок;

12.18. При забава на инсталиране и/или активирането на услугите съгласно настоящите Общи условия, която е по вина на ТВ САТ КОМ, ТВ САТ КОМ приспада съответната на периода на закъснението дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец. При техническа невъзможност да се предостави услугата, внесените от АБОНАТА суми подлежат на възстановяване. Задължението на ТВ САТ КОМ отпада в случаите, когато АБОНАТЪТ не е осигурил дължимия достъп до помещението, в което ще се инсталира и ползва услугата;

12.19. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които АБОНАТЪТ не е могъл да ползва услугите, АБОНАТЪТ заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от ТВ САТ КОМ, след подаване на искане за това от страна на АБОНАТА на адресите и/или телефоните, определени от ТВ САТ КОМ за това;

12.20. ТВ САТ КОМ уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане срока на индивидуалните договори с тях;

12.21. Задълженията относно достъп до отворен интернет:

12.21.1. ТВ САТ КОМ третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни;

12.21.2. Дейността на ТВ САТ КОМ е приведена в съответствие с всички нормативни изисквания относно управлението на трафика, поддържането на качеството на достъпа до интернет и предоставянето на достъп до съдържание, приложения и услуги;

12.21.3. Скоростта и качеството на услугите за достъп до интернет зависят от типа технология, вида на използваното устройство, натовареността на мрежата, едновременното ползване на услугата от няколко устройства, архитектурни и географски особености, дължината на линията до крайния клиент и други;

12.21.4. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват във връзка с необходимост от управление на трафик или заявени от потребителя допълнителни услуги. ТВ САТ КОМ не носи отговорност за влошено качество на предоставяните услуги, което е в резултат от хардуерните и/или софтуерни характеристики на крайното устройство на потребителя или особености на неговото конкретно местоположение;

12.21.5. ТВ САТ КОМ изпълнява стриктно нормативните актове на ЕС и на националното законодателство, което е в съответствие с правото на Съюза, свързани със законосъобразността на съдържанието, приложенията или услугите, или относно обществената сигурност, включително наказателното право, което изисква например блокирането на определено съдържание, приложения или услуги. Въз основа на тези изисквания ТВ САТ КОМ извършва управление на трафика съгласно изискванията на действащото законодателство;

12.21.6. ТВ САТ КОМ третира еднакво целия трафик при предоставянето на услуги за достъп до интернет, без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, ТВ САТ КОМ може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик) мерки за управление на трафика. В тези мерки не се включва наблюдение на специфичното съдържание и те не се прилагат за период, по-дълъг от необходимото;

12.21.7. ТВ САТ КОМ няма да предприема мерки за управление на трафика, които надхвърлят мерките, посочени във втора алинея (в това число – да блокира, забавя, променя, ограничава, упражнява намеса, влошава качеството или да дискриминира специфично съдържание, приложения или услуги или специфични категории от тях), с изключение на случаите, когато това е необходимо, и докато трае необходимостта, с цел спазване на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон; с цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги; за предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата и смекчаване на последствията от извънредни или временни претоварвания на мрежата. Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство. 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 ТВ САТ КОМ;

12.21.8. Мерките за управление на трафика може да обхващат обработване на лични данни, единствено ако това обработване е необходимо и пропорционално за постигане на

описаните цели. Това обработване се извършва 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“) Политиката за поверителност и защита на личните данни в ТВ САТ КОМ, която е публикувана на интернет страницата на ТВ САТ КОМ - www.tvsatcom.bg 12.21.9. ТВ САТ КОМ има право свободно да предлага услуги, различни от услугите за достъп до интернет, които са оптимизирани за определено съдържание, приложения или услуги, или комбинация от тях, когато оптимизирането е необходимо, за да се изпълнят изискванията за съдържанието, приложенията или услугите за определено ниво на качество, като в тези случаи информира потребителите за начина, по който могат да се отразят върху услугите за достъп до интернет; 12.21.10. При спор относно качеството на услугата, същото се установява чрез механизмите за наблюдение, одобрени от Комисията за регулиране на съобщенията. ТВ САТ КОМ ЕООД не носи отговорност за влошено качество на услугата, породено от независещи от ТВ САТ КОМ ЕООД обстоятелства.

13. АБОНАТИТЕ ИМАТ СЛЕДНИТЕ ПРАВА:

13.1. Да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ТВ САТ КОМ;

13.2. Да получават услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

13.3. Да уведомяват ТВ САТ КОМ за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);

13.4. Да искат информация по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от ТВ САТ КОМ;

13.5. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока от тези Общи условия;

13.6. 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;

13.7. АБОНАТЪТ има право да приеме за ползване устройство на спонсорирана цена от ТВ САТ КОМ при подписване на срочен 24 месечен договор за пълен пакет услуги;

13.8. АБОНАТЪТ има право да предостави правото на служител на фирма ТВ САТ КОМ да внесе депозита от негово име по сметката на фирмата, като заяви изрично това свое желание;

13.9. След плащане на всички дължими вноски по договора за услуги в срок от страна на АБОНАТА, той има право да изяви желание да придобие собствеността върху устройството, като след заплащане на последната 24-та месечна абонаментна такса, АБОНАТЪТ може да придобие собствеността на устройството без допълнително заплащане, ако ТВ САТ КОМ приеме платения депозит за продажна цена.

14. АБОНАТЪТ Е ДЛЪЖЕН:

- 14.1. Да заплаща определените от ТВ САТ КОМ цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, договора и/или допълнителните споразумения към него;
- 14.2. Да заплаща цените от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхното виновно поведение;
- 14.3. Да оказва съдействие на ТВ САТ КОМ за разрешаване на проблеми по телефона. Това може да включва рестартиране на модем или друго устройство, настройка на цифров приемник или друго устройство, проверка окабеляване и пр.;
- 14.4. В предварително съгласувано с ТВ САТ КОМ време да осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА;
- 14.5. Да не извършва промени в МРЕЖАТА на ТВ САТ КОМ
- 14.6. Да оказва необходимото съдействие и да осигуряват достъп до имота си на ТВ САТ КОМ при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги. Контролът се осъществява от упълномощени от ТВ САТ КОМ лица;
- 14.7. Да спазва указанията, инструкциите и предписанията на ТВ САТ КОМ за правилно ползване на крайните устройства;
- 14.8. Да използва само крайни устройства, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;
- 14.9. АБОНАТЪТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва или допуска извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от мрежата или предоставените му от ТВ САТ КОМ крайни устройства;
- 14.10. Да уведомява в срок до 7 /седем/ дни ТВ САТ КОМ за настъпили изменения в идентификационните данни на АБОНАТА по тези Общи условия;
- 14.11. Да опазва и стопанисва добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставените му от ТВ САТ КОМ модем и друго оборудване и да ги върне на ТВ САТ КОМ при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка „прилежаща част“ означава кабела от последната разпределителна точка до апаратурата на АБОНАТА, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея; „обща част“ означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на АБОНАТА;
- 14.12. Да заплаща разходите по отстраняване на повреди в прилежащата им част на мрежата, предоставените им от ТВ САТ КОМ и друго оборудване, по настоящите Общи условия;
- 14.13. АБОНАТЪТ се задължава да не извършва действия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите, както и да не извършва действия, обезпокояващи други потребители на същата, да не изпраща или допуска изпращането на непокани електронни писма (т.нар.„спам“)и да не допуска трети лица да извършват подобни действия;
- 14.14. АБОНАТЪТ се задължава да не променя конфигурацията на крайните устройства, инсталирани от специалисти на ТВ САТ КОМ, както и да не ползва или да се опита да ползва услугите на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани;
- 14.15. АБОНАТЪТ се задължава да не прави достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация за пароли и потребителски имена, предоставени по повод сключения договор и/или заявление за получаване на електронни фактури;

14.16. АБОНАТЪТ се задължава незабавно да уведомява ТВ САТ КОМ, в писмена форма, в случай на промяна на собствеността на недвижимия имот, в който се ползват услугите;

14.17. АБОНАТЪТ се задължава да не разпространява на трети лица собствените параметри за ползване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставя на трети лица предоставеното им от ТВ САТ КОМ оборудване;

14.18. АБОНАТЪТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва разпространение на други сигнали по МРЕЖАТА, нито да препредава и/или разпространява сигнала до други потребители или адреси, както и да извършва препредаване и/или разпространение на телевизионни програми или други обекти на защита на ЗАПСП;

14.19. АБОНАТЪТ няма право да извършва препредаване и/или разпространение на телевизионните програми на публични места в това число хотели, болници, обществени заведения и др., без предварително изрично да е уредил правата за това съгласно ЗАПСП;

14.20. АБОНАТИТЕ се задължават да предоставят на ТВ САТ КОМ адрес за получаване на фактури и да уведомят ТВ САТ КОМ писмено и незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури;

14.21. В случай че АБОНАТЪТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от ТВ САТ КОМ модем, приемник и/или друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му. В противен случай ТВ САТ КОМ има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по съдебен ред. АБОНАТЪТ е длъжен да заплати стойността на предоставените му от ТВ САТ КОМ модем, приемник и/или друго оборудване и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с ТВ САТ КОМ не върне предоставеното му оборудване. Стойността на предоставените от ТВ САТ КОМ модем, приемник и/или друго оборудване е определена в ценовата листа на ТВ САТ КОМ;

14.22. АБОНАТИТЕ отговарят за вреди, причинени на ТВ САТ КОМ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него, включително при административнонаказателна отговорност на ТВ САТ КОМ, в резултат на неизпълнение на задълженията на АБОНАТА, като отговорността им е съизмерима на причинените щети;

14.23. АБОНАТИТЕ дължат на ТВ САТ КОМ обезщетение за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми съгласно Закона за задълженията и договорите;

14.24. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, АБОНАТЪТ дължи обезщетение за неспазване на срока в размер на три месечни абонаментни такси, равни на месечните абонаменти за ценовите пакети на срочния абонамент по техния стандартен размер без отстъпка;

14.25. При изявено желание от страна на АБОНАТА да ползва устройство на спонсорирана цена, той е длъжен да заплати по банков път депозит, равен на спонсорираната цена на устройството в определения от ТВ САТ КОМ размер, ведно с една месечна абонаментна такса на пакета от услуги;

14.26. АБОНАТЪТ е длъжен да пази и съхранява предоставеното му за ползване устройство до изтичане на 24 месечния договор с грижата на добрия стопанин. Той носи пълна имуществена отговорност за повреждане или унищожаване на устройството, независимо от причините довели до това;

14.27. В случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, АБОНАТИТЕ се задължават да изключват от електрозахранването и от МРЕЖАТА телевизионния приемник/ци и/или компютъра, както и да изключват коаксиалния кабел на кабелната телевизия. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и МРЕЖАТА.

15. УСЛУГА IPTV

15.1. Услугата IPTV на ТВ САТ КОМ е базирана на разпространение на уникален или общ стрийминг сигнал по IP свързаност в затворена IP мрежа, което осигурява достъпност до услугата на територията на страната, там където ТВ САТ КОМ поддържа мрежа за достъп до високоскоростен Интернет;

15.2. Предоставянето на Услугата е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния адрес за ползване на Услугата, с подходяща, широколентова свързаност, която може да поддържа необходимата скорост за обмен на информационните потоци. В зависимост от техническите параметри на свързаността, може да няма техническа възможност за предоставяне само на част от пакетите или част от съдържанието, разпространявано чрез платформата. В случай че, при инсталиране на услугата се констатира, че интернет свързаността на адреса е неподходяща, това се отразява в констативен протокол, като Договорът между АБОНАТА и ТВ САТ КОМ се счита за прекратен;

15.3. АБОНАТЪТ инсталира самостоятелно Услугата, като получи необходимото му оборудване в офис на ТВ САТ КОМ или чрез куриер, в рамките на 10 /десет/ календарни дни от заявяване на Услугата IPTV. АБОНАТЪТ получава комплект оборудване „Инсталирай сам“. Възможността за самостоятелно инсталиране се предлага само ако адреса се намира на територията на кабелната разпределителна мрежа на ТВ САТ КОМ и има предоставена и работеща интернет услуга. ТВ САТ КОМ има право да откаже посочената опция и в други случаи, по негова преценка. Всякакви въпроси от страна на АБОНАТА относно доставката на пакета „Инсталирай сам“ могат да се отправят по телефона на Центъра за обслужване на клиенти 070042244, 7 /седем/ дни в седмицата. При самостоятелното инсталиране на Услугата и несправяне с инсталацията, АБОНАТЪТ има право да заяви последващо инсталиране от технически специалист на ТВ САТ КОМ. Услугата се заявява от АБОНАТА в търговски офис на ТВ САТ КОМ или по телефон, като се заплаща допълнително, съгласно стандартната ценова листа на ТВ САТ КОМ за инсталиране на услуга;

15.4. Услугата IPTV и платформата за предоставянето ѝ осигуряват възможност за заявяване на допълнителни пакети програми и услуги, срещу заплащане на единична цена или абонамент за определен срок. Тези допълнителни пакети се описват в индивидуалните договори или се обявяват по подходящ начин от ТВ САТ КОМ;

15.5. ТВ САТ КОМ се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира АБОНАТА за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 10 /десет/ работни дни от подписване на Договор за Услугата;

15.6. ТВ САТ КОМ има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни канали. ТВ САТ КОМ ще уведомява АБОНАТА за промените чрез интернет страницата си и рекламни материали. При отпадане на телевизионна програма от определен пакет с телевизионни програми, АБОНАТА на този пакет има право да прекрати Договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие;

15.7. АБОНАТЪТ (физическо лице) няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставеното от ТВ САТ КОМ оборудване на трети лица, извън кръга на членовете на неговото домакинство;

15.8. АБОНАТЪТ (юридическо лице) няма право да препродава, да излъчва или да позволява излъчване на програмата в места с публичен достъп, или да използва по какъвто и да било начин услугата за търговски цели като гарантира, че Услугата ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица;

15.9. АБОНАТЪТ е длъжен да ползва услугата единствено в рамките на кабелната разпределителна мрежа на ТВ САТ КОМ;

15.10. С подписване на Договора за ползване на Услугата IPTV, АБОНАТЪТ декларира, че Услугата няма да бъде ползвана в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площи, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури, (всяко място, обитавано от много хора), както и извън кабелната разпределителна мрежа на ТВ САТ КОМ;

15.11. АБОНАТЪТ няма право да записва на други устройства и носители съдържание, предоставяно чрез IPTV платформата, както и да го изменя и разпространява допълнително по какъвто и да било начин.

16. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

16.1. Споровете между ТВ САТ КОМ и АБОНАТИТЕ 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;

16.2. Ако спор, отнесен към ТВ САТ КОМ, не е разрешен, АБОНАТЪТ може да потърси съдействие от Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения – адрес: гр. София 1000, пл. "Славейков" №4А, интернет страница www.kzp.bg, e-mail: adr.els@kzp.bg. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги, съдействие за решаването му може да се получи от Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>. ТВ САТ КОМ не се ангажира да ползва посочените органи;

16.3. В случай, че някоя от клаузите на настоящите Общи условия се окаже недействителна, това няма да окаже въздействие върху валидността на всички останали;

16.4. Всякакви въпроси от страна на АБОНАТИТЕ относно предоставянето на услуги, цени и условията на плащане, тарифни планове, технически проблеми, промяна на адреса за предоставяне на услугата, прекратяване на правоотношенията, поддръжка и др. могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти 070042244, 7 /седем/ дни в седмицата, както и във всеки търговски офис на ТВ САТ КОМ;

16.5. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.