

# ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ЙЕТТЕЛ БЪЛГАРИЯ ЗА ПАКЕТНА УСЛУГА С ВКЛЮЧЕНИ ИНТЕРНЕТ И ТЕЛЕВИЗИЯ

## ПРОЕКТ НА ИЗМЕНЕНИЕ (В сила от 15.12.2024 г.)

/В сила от 27.10.2023 г., Изменени на 15.09.2024 г., Изменени на 15.12.2024 г./

### 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящите Общи условия на „Йеттел България“ ЕАД (наричано за краткост „Yettel“, „ОПЕРАТОРЪТ“ или „Дружеството“), вписано в Търговския регистър при Агенцията по вписванията – София, ЕИК 130460283, със седалище и адрес на управление в гр. София, община Младост, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6, тел.: +359 89 123, e-mail: info@yettel.bg, уреждат условията и реда за предоставяне на интернет и телевизия (Услугите) от ОПЕРАТОРА на ПОТРЕБИТЕЛИ на Дружеството. Неразделна част от договора представляват:

- Настоящите Общи Условия, публикувани на уеб страницата на „Йеттел България“ ЕАД – Yettel.bg. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между ОПЕРАТОРЪТ и абоната и стават задължителни за него от датата на влизане в сила на индивидуалния Договор;
- Протокол за инсталация на услугата, в случаите, когато инсталация е необходима, за да може да се използва услугата с договорените между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ параметри.

### 2. НАЧИН НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИТЕ

2.1. Пакетната услуга се предоставя въз основа на сключен индивидуален Договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ при условия, цени и начин на плащане, предвидени в него.

2.1.1. Услугата за достъп до интернет може да се използва само на адреса, посочен в индивидуалния договор на потребителя и само на територията на Република България, в съответствие с технологичните възможности на мрежата и в зоните на покритие на ОПЕРАТОРА. Независимо от начина на осъществяване на свързаността и от предоставеното на ПОТРЕБИТЕЛЯ оборудване, услугата за достъп до интернет се предоставя с посочените в тези Общи условия и Договора качество и параметри.

2.1.2. (Изм., в сила от 15.09.2024 г.) За ползване на услугата достъп до интернет ОПЕРАТОРЪТ предоставя на абоната СИМ карта и оборудване, съгласно условията описани в индивидуалния договор за услугата.

2.1.3 Услугата Телевизия, предоставяна на посочения в индивидуалния договор адрес, може да се използва само с услугата за достъп до интернет, включена в договора на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Услугата може да бъде достъпвана чрез сет-топ бокс, мобилно приложение или приложение за Телевизор. Достъпът до телевизионните програми е наличен и за временно ползване на територията на друга държава член на Европейския съюз (ЕС) или Европейската икономическа зона (ЕИЗ) Потребителите не могат да достъпват предоставените им телевизионни програми, когато се намират в държави, които не са част от ЕС и ЕИЗ.

2.1.4. Минимално необходимата интернет скорост за изтегляне на мобилни данни за използване на пълните функционалности на телевизионната услуга, включена в пакета, е както следва: за ТВ канал в стандартна резолюция (SD) – 2,5 Mbps; за ТВ канал във висока резолюция (HD) – 6 Mbps; за ТВ канал в ултра висока резолюция (UHD/4K) - 15 Mbps за всеки Екран, на който се ползва. Използването на услугата Телевизия води до намаляване на очакваната максимална скорост на услугата за достъп до интернет с посочените стойности, в зависимост от резолюцията на съответния ТВ канал и броя на едновременно използваните в даден момент Екрани.

2.1.5. (Изм. и доп. в сила от 15.09.2024) За ползване на услугата Телевизия ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ оборудване за временно ползване за срока на Договора, в съответствие с избора му и според условията, описани в индивидуалния договор за услугата. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да избере да ползва услугата Телевизия и без да му е предоставено оборудване за нея.

2.1.6. Броят крайни устройства (Екрани), на които всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право да ползва услугата Телевизия, се посочват в индивидуалния договор.

2.2. Инсталацията на оборудването може да бъде извършена, по преценка на ОПЕРАТОРА и в зависимост от избора от ПОТРЕБИТЕЛЯ план и адрес за използване на услугата:

2.2.1. самостоятелно от абоната, в съответствие с упътването, ако такова е предоставено заедно с него. Всякакви въпроси от страна на абоната относно инсталирането на оборудването за услугата могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти (+359 89 123) денонощно, 7 (седем) дни в седмицата, или

2.2.2. от служители на ОПЕРАТОРА или на подизпълнители на ОПЕРАТОРА. За извършената инсталация за активиране на Услугите след успешното инсталиране на оборудването и провеждане на необходимите тестове ОПЕРАТОРЪТ предоставя Протокол и активира Услугите съгласно предвиденото в тези Общи условия и индивидуалния Договор.

2.3. Договорът за ползване на пакетната услуга влиза в сила в срок 7 (седем) календарни дни, считано от подписването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е заявил изрично писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно.

2.3.1. ОПЕРАТОРЪТ има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на Услугите с ПОТРЕБИТЕЛ, който не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай че съгласно условията на Договора ОПЕРАТОРЪТ предоставя крайно устройство.

2.3.2. В определения 7-дневен срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки, като заяви това си желание лично или чрез надлежно упълномощен негов представител.

2.4. Пакетната услуга, предмет на Договора, се предоставя за срока, посочен в него. Услугите, включени в пакета, се предоставят от датата посочена в Договора.

2.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва и заплаща пакетната услуга в зависимост от избраната с индивидуалния Договор цена.

2.6. Пакетната услуга се предоставя 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, съгласно предвиденото в Договора.

Yettel не предлага минимални нива на качество на услугата за достъп до интернет, освен ако в Договора не е уговорено друго.

Yettel гарантира качеството на телевизионната услуга, използвана с включената в индивидуалния договор услуга за достъп до интернет.

2.7. Yettel предоставя на потребителите 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата достъп до телефонен номер 089 123, факс номера: 02/ 415 41 23, 0898 194 123, и до електронните адреси на страницата си Yettel.bg за предоставяне на информация във връзка с услугата или за сигнализиране за наличие на повреди.

В случай на влошаване на качеството на Услугите или прекъсването им, както и за информация във връзка с Услугите, ОПЕРАТОРЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ следния адрес за контакт и сигнализиране:

Адрес: гр. София, община Младост, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6

2.8. ОПЕРАТОРЪТ ще положи всички усилия за отстраняване на настъпили повреди и аварии при предоставяне на Услугата, довели до влошаване на качеството ѝ или прекъсване, във възможно най-кратки срокове, като вземе предвид естеството на повредата/аварията и съгласно предвиденото в настоящите Общи условия.

2.9. В случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае да премести ползването на пакетната услуга на нов адрес, това е допустимо само със съгласие на ОПЕРАТОРА и при наличие на техническа възможност за предоставяне на услугата на избрания нов адрес. За преместване на услугата може да се дължи еднократна такса, според актуалната ценова листа, публикувана на Yettel.bg.

2.10. Пакетната услуга не е подходяща, нито позволява препродажба или предоставянето на някоя от услугите, включени в пакета, по търговски начин на трети лица. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма услугите, включени в пакета, на трети лица.

### 3. ДОГОВОР С ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.1. Индивидуалният Договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ се сключва в писмена форма и влиза в сила съгласно предвиденото в него.

3.2. При сключване на Договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ се идентифицира с:

3.2.1. За физически лица – валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България; за чужди граждани, продължително или постоянно пребиваващи в страната – документ за продължително или постоянно пребиваване, с вписан настоящ адрес;

3.2.2. За юридически лица, юридически лица с нестопанска цел и еднолични търговци – в зависимост от вида на юридическото лице някой или всички изброени документи: съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 6 (шест) месеца преди представянето му или удостоверение за регистрация в БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна

регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или заверено от тях извлечение от Търговски регистър и регистър на ЮЛНЦ към Агенцията по вписванията;

3.2.3. За останалите групи потребители – документ за създаване и/или назначаване на съответния представител.

3.2.4. При сключване на индивидуален договор, Yettel може да изисква и други документи от ПОТРЕБИТЕЛЯ, извън посочените в т. 3.2., при спазване на разпоредбите на действащото законодателство и настоящите Общи условия.

3.3. При и по повод сключването и изпълнението на индивидуален договор с ПОТРЕБИТЕЛ, който е физическо лице, ОПЕРАТОРЪТ може да събира следните лични данни:

3.3.1. За целите на идентификация, осигуряване на точността на данните, както и за предотвратяване на злоупотреби:

а) три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер;  
б) информация, необходима за допълнителната идентификация на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато индивидуалният договор се сключва непосредствено;

в) данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения документ за самоличност, с който се идентифицира ПОТРЕБИТЕЛЯТ.

3.3.2. Данни за контакт с ПОТРЕБИТЕЛЯ по електронен път; освен за връзка с ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ може да използва тези данни за изпращане на съобщения за маркетинг и реклама на негови собствени сходни продукти или услуги, като дава възможност на всеки ПОТРЕБИТЕЛ безвъзмездно и по лесен начин да изрази несъгласие в момента на сключване на индивидуалния Договор и след това;

3.3.3. Други данни, необходими за предоставяне на Услугата.

3.4. В случай че разполага с актуални данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ или ако това следва от действащото законодателство, ОПЕРАТОРЪТ си запазва правото да не изисква някои или всички документи, предвидени по-горе в т. 3.2. Независимо от това, ОПЕРАТОРЪТ има право по своя преценка и при спазване на действащото законодателство да изисква и други документи извън посочените в т. 3.2 и да поставя допълнителни условия за сключване на Договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

3.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да упълномощава трети лица за сключване на Договор, извършване на действия по упражняване на правата и изпълнение на задълженията във връзка с Договора при спазване на действащите процедури на ОПЕРАТОРА, за които ще бъде уведомяван надлежно от представител на Дружеството.

3.6. В случай на промяна в данните на ПОТРЕБИТЕЛЯ, предоставени от последния при сключване на Договора съгласно т. 3.2 и 3.4, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми ОПЕРАТОРА във възможно най-кратък според обстоятелствата срок.

3.7. Съгласно Закона за електронните съобщения, при предоставяне на услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – физически лица – Yettel може да обработва и следните данни:

3.7.1. трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност;

3.7.2. подробна писмена информация за ползваните услуги заедно с първичен счетоводен документ.

#### 4. ПРАВА, ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРА

4.1. ОПЕРАТОРЪТ има право да получава дължимите по Договора суми в срок и при условията на тези Общи условия и индивидуалния Договор.

4.2. ОПЕРАТОРЪТ има право при предоставяне на Услугите да ползва подизпълнители за изпълнение на свои задължения, свързани с тяхната поддръжка. В този случай се прилага разпоредбата на чл. 4.15.

4.3. Дружеството има право да проверява, при необходимост, свързаността и състоянието на Оборудването, намиращо се в помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ. ОПЕРАТОРЪТ има право на достъп до помещенията на ПОТРЕБИТЕЛЯ и за провеждане на тестовите и подписване на протоколи съгласно предвиденото в настоящите Общи условия и Договора.

4.4. ОПЕРАТОРЪТ има право да развали/прекрати Договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ с незабавен ефект или да ограничи ползването на Услугите или да откаже да възстанови ограничени за ползване Услуги или да откаже да сключи Договор, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ:

4.4.1. не е предоставил данните по т. 3.2 и 3.4 или документи, които удостоверяват верността на тези данни; и/или

4.4.2. е предоставил неверни данни при сключване на Договора; и/или

4.4.3. е използвал документ с невярно съдържание и/или преправен документ и/или неистински документ при сключване на Договора или в хода на изпълнението му; и/или

4.4.4. има просрочени задължения по издадени от Yettel фактури или има други осъществени нарушения на Договора или настоящите Общи условия спрямо ОПЕРАТОРА. Преди да пристъпи към прекратяване на Договора поради просрочени задължения от страна на Потребителя, Yettel го уведомява писмено за просрочените задължения и му предоставя допълнителен срок за плащане; и/или

4.4.5. при ползване на Услугите и чрез предоставяните Услуги е извършил нарушение на приложимите разпоредби на закона, в това число са налице достатъчно основания да счете извършено/извършвано такова нарушение, или са преследвани незаконни цели или са използвани незаконни средства; и/или

4.4.6. откаже да подпише Протокола за инсталация съгласно т. 5.24., ако услугата може да се предостави успешно на адреса на потребителя, в рамките на договорените параметри.

4.4.7. в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва услугите, предмет на Договора не по предназначение, включително като ги препродава на трети лица и/или ги реализира по друг начин с цел да набави за себе си и/или за друго печалба и/или за друго печалба и/или реализира нетипичен трафик.

В тези случаи ОПЕРАТОРЪТ може да даде допълнителен срок за изпълнение или поправяне на неизпълнението на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В случай на изпълнение/поправяне на неизпълнението от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ се задължава да възстанови спрените за ползване Услуги в срок от 48 (четиридесет и осем) часа от изпълнението/поправянето на неизпълнението.

4.4.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ или член на семейството му, упражни физическо насилие спрямо служители на ОПЕРАТОРА, служители в магазини, опериращи под марката Yettel или служители на подизпълнители на дружеството.

4.4.9 в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ излъчва или позволява излъчване на телевизионната услуга, включена в пакета и/или на телевизионните канали, предоставени съгласно индивидуалния договор, в места с публичен достъп, или използва по какъвто и да било начин услугата Интерактивна телевизия за търговски цели или ползва в помещения, различни от помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

4.4.10. в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ предоставя или позволява предоставянето на услугата на лица, които не са членове на неговото домакинство. За целите на настоящата клауза, членове на домакинството на потребителя са хората, с които обичайно съжителства на адреса, на който ползва Услугите.

4.5. ОПЕРАТОРЪТ има право да развали Договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ с едномесечно писмено предизвестие или да ограничи ползването на Услугата или да откаже да възстанови ограничени за ползване Услуги или да откаже да сключи Договор, ако:

4.5.1. е направена кредитна оценка на ПОТРЕБИТЕЛЯ, първоначална и/или последваща, от която е видно, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не може да покрива задълженията си за предоставени от ОПЕРАТОРА услуги; и/или

4.5.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е в открито производство по несъстоятелност.

4.6. ОПЕРАТОРЪТ има право да развали Договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ с едномесечно писмено предизвестие в случай на системно неизпълнение на задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ по Договора или Общите условия, като „системно” означава три или повече пъти.

4.7. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да поддържа свързаността на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мобилната си мрежа.

4.8. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да осигури техническа и организационна поддръжка на Услугата 24 (двадесет и четири) часа дневно, 365 дни в годината.

4.9. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да възстановява спряна достъп до Услугата при наличие на повреди/аварии, във възможно най-кратки срокове в зависимост от причината за спирането.

4.10 ОПЕРАТОРЪТ се задължава да отстранява настъпили повреди и аварии, довели до Прекъсване на Услугите в срок до 24 часа от уведомяване за възникване на повредата или аварията от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на адресите за контакт на Дружеството съгласно т. 2.7.

4.11. В случай на прекъсване на Услугата за повече от 24 часа поради причини, които са изцяло по вина на ОПЕРАТОРА, последният дължи обезщетение към ПОТРЕБИТЕЛЯ, равняващо се на 1/30 (една тридесета част) от месечната му абонаментна такса за Услугата, за всеки 24-часов период, в който тя не е била предоставяна. За целите на изчисляване на обезщетението по този член, периодът на Прекъсване на Услугата/забавяне за възстановяване на спряна Услуга/неползване на Услугата по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ се изчислява от момента на уведомяване за повредата/аварията/невъзможността за ползване на Услугата от

ПОТРЕБИТЕЛЯ на адресите за контакт по т. 2.7 и/или адреса за контакт, посочен в Договора, до момента на отстраняването им от ОПЕРАТОРА. За избягване на всяко съмнение, ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не заплаща неустойка в случаите по т. 4.16 от Общите условия.

4.11.1. При действащ договор, възстановяването се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от задълженията на потребителя към Yettel за следващ отчетен период.

4.11.2. 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 Yettel, когато съответните факти са установени чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, следва да се счита за несъответствие на показателите и Yettel може да възстанови на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

4.12. При изменение и допълнение на настоящите Общи условия се спазват условията и реда, предвидени в Закона за електронните съобщения и подзаконовите актове по неговото прилагане. Yettel информира за измененията потребителите, като публикува на страницата си в интернет изменените Общи условия в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила.

4.13. В случай на необходимост от достъп до помещения на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ОПЕРАТОРЪТ се задължава предварително и своевременно да уговори с ПОТРЕБИТЕЛЯ дата и час за посещение като използва предоставените от него адреси/номера за контакт съгласно Договора.

4.14. ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за вреди, причинени на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са пряка и непосредствена последица от виновно неизпълнение на задълженията си по тези Общи условия и Договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

4.15. ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за действията и/или бездействията на избраните от него подизпълнители като за свои собствени действия и/или бездействия.

4.16. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за прекъсване и/или влошаване на качеството на Услугата и/или не ползване на Услугата:

4.16.1. при провеждане на профилактика на техническите средства или тестове (извънредни или периодични) и/или

4.16.2. в случай на настъпване на събитие на непреодолима сила или случайно събитие; и/или

4.16.3. за времето, през което ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил достъп до свои помещения и/или оборудване и/или съоръжения, ако това е предпоставка за възстановяване на предоставянето на Услугата и/или отстраняване на аварии и повреди и/или активиране на Услугата, както и в случаите, в които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е открит на адресите за контакт, посочени в Договора; и/или

4.16.4. поради спиране на електрическото захранване в регионалната или национална електрическа мрежа; и/или

4.16.5. неизпълнение на задължения и/или нарушаване на разпоредбите на Договора или тези Общи условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

4.16.6. неспособност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да ползва Услугите, която не е по вина на ОПЕРАТОРА; и/или

4.16.7. ако това се дължи на претенции на трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ във връзка или по повод ползването на Услугата; и/или

4.16.8. повреди по интернет свързаността на ПОТРЕБИТЕЛЯ, извън контрола на ОПЕРАТОРА или нарушения на работоспособността на програмно-техническите средства на ПОТРЕБИТЕЛЯ, които правят невъзможно предоставянето на Услугата; и/или

4.16.9. дължащи се на недостатък и/или повреда на оборудването, чрез което се използва Услугата, когато вредите се дължат на неправилно поддържане и експлоатация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Във всички случаи по член 4.16. ОПЕРАТОРЪТ ще положи всички усилия за възстановяване на предоставянето на Услугата във възможно най-кратки срокове от отпадане на съответното обстоятелство, причина за прекъсването или влошаването на качеството на Услугата.

4.17. Във всеки един случай, ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност:

4.17.1. в случай на претенции от трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ при или по повод използването на Услугата, както и във връзка с монтирането/демонтирането на предоставеното от ОПЕРАТОРА оборудване. Включително, с приемане на настоящите общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ приема, че ОПЕРАТОРЪТ не носи никаква отговорност, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ сам демонтира предоставеното от ОПЕРАТОРА за използване на Услугата оборудване предназначено за външен монтаж или каквато и да е част от оборудването, в това число кабели, стойки и други елементи и/или причини вреда, по какъвто и да е начин и от каквото и да е естество, на трето лице;

4.17.2. за вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на оборудването, предоставено от ОПЕРАТОРА;

4.17.3. за вреди, независимо от какво естество, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е причинил сам на себе си или на трето лице при демонтаж на оборудването, предоставено от ОПЕРАТОРА за използване на Услугата, в случаите, в които оборудването е инсталирано от специалисти на ОПЕРАТОРА или на подизпълнител на ОПЕРАТОРА и включва устройство предназначено за външен монтаж, в това число кабели, стойки и други елементи, част от оборудването.

4.17.4. за съдържанието на информацията, пренасяна чрез Услугата.

4.18. Yettel може да прилага мерки за управление на трафика на данни, основани на обективно различните технически изисквания за отделните категории трафик. Yettel може да прилага мерки за управлението му и в следните случаи, а именно:

а) Изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;

б) С цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги;

в) За предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата, за да се смекчи въздействието от претоварване на мрежата, и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта.

Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

4.19. В случай на заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на Мрежата, Yettel може да прилага международно установени стандартни действия, чрез които достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта, като при подобно ограничаване еквивалентните категории трафик на данни се третират еднакво.

4.20. Yettel поддържа и периодично актуализира на официалната си интернет страница информация, касаеща рисковете, свързани 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 предоставяните от Yettel услуги.

4.21. ОПЕРАТОРЪТ третира еднакво еквивалентните категории трафик на данни. Скоростта на интернет връзката и качеството на услугата зависи от типа технология, типа на оборудването за използване на Услугата от абоната, местност, разположението и гъстотата на сградите, от местоположението на потребителя, от модела на крайното клиентско устройство и начина му на свързване с предоставеното за използване на Услугата за достъп до интернет оборудване.

4.22. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност в случай на проблеми с Услугите, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е извършил каквито и да било действия, с които е променил първоначалната свързаност към мрежата на ОПЕРАТОРА, осъществена от него, в това число е извършил подмяна на оборудване и/или промени в монтажа включително окабеляването, чрез които е осъществена свързаността за предоставяне на Услугите. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за повреда или непредоставяне на Услугите свързано с неправилна работа на съоръжения на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако има такива.

4.23. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за съдържанието на пренасяната чрез Интернет информация, в това число не носи отговорност при използване на Услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ за незаконни цели или извършването на каквито и да било действия, които нарушават приложимото законодателство.

4.24.(нова в сила от 15.12.2024) Yettel има право да предприема мерки и/или действия срещу незаконно съдържание по своя инициатива или въз основа на акт, издаден от съответните национални съдебни или административни органи, в изпълнение и в съответствие с Акта за цифрови услуги (Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО) или съответното приложимо национално право.

## 5. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

5.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получава Услугите съобразно предвиденото в Договора.

5.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получава обслужване при ползването на Услугите съгласно предвиденото в тези Общи условия, както и да сигнализира Дружеството в случай на повреди и аварии.

5.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да развали Договора с ОПЕРАТОРА с едномесечно предизвестие в случай на доказано съществено и системно неизпълнение на задължения на ОПЕРАТОРА по Договора или Общите условия. Системно неизпълнение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по договора за Услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

5.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да прехвърля правата и/или задълженията си по Договора без предварителното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да препродава Услугите или да ги реализира по друг начин, за да набави за себе си или за друго печалба. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ предостави за ползване услуга по Договора на трето лице, той остава титуляр на правата и задълженията по Договора, свързани с тази услуга.

5.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на телевизионната услуга, включена в пакета, на трети лица.

5.6 ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да препродава, да излъчва или да позволява излъчване на телевизионната услуга, включена в пакета, в места с публичен достъп, или да използва по какъвто и да било начин услугата Интерактивна телевизия за търговски цели като гарантира, че тя ще се ползва в помещения с ограничен достъп, предназначени за трайно ползване от конкретни физически лица.

5.7. Със заявяването на пакетната услуга, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява, че Услугите няма да бъдат ползвани в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площади, 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, които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в пакетната услуга .

5.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да записва на други устройства и/или носители съдържание, предоставяно чрез телевизионната услуга, включена в пакета, както и да го изменя и/или разпространява допълнително по какъвто и да било начин. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да използва вградените функционалности на услугата Телевизия за записване на съдържание.

5.9. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да развали Договора с ОПЕРАТОРА с едномесечно предизвестие в случай на доказано съществено и системно неизпълнение на задължения на ОПЕРАТОРА по Договора или Общите условия. Системно неизпълнение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по договора за Услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

5.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ осигурява за своя сметка през времето на действие на Договора подходящи и сигурни условия и съдействие за работата на ОПЕРАТОРА, както и осигурява при необходимост и след предварително уведомление от страна на ОПЕРАТОРА достъп на служителите на последното и/или на избран от него подизпълнител до адреса за използване на Услугата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, за активиране на Услугите и подписване на Протокола за инсталация съгласно т. 5.24. и инсталиране на оборудването. В случай на неосигурен достъп от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно предвиденото в този член, в допълнение на други права, които ОПЕРАТОРЪТ има, последният има право да претендира обезщетение за разноските, направени от ОПЕРАТОРА за посещение на адреса за използване на Услугата на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.11. Във връзка с изпълнението на Договора ПОТРЕБИТЕЛЯТ осигурява условия за инсталация и/или първоначално свързване, поддръжка, ремонт и деинсталация на оборудване, осигурено от ОПЕРАТОРА или негов подизпълнител, ако има предоставено такова съгласно условията на Договора. Оборудването на Дружеството се описва подробно в съответния протокол. Условията за предоставяне и връщане на оборудването, както и вида му, се уреждат в Договора.

5.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща цената на Услугите, в това число допълнителните услуги съгласно издадени фактури и условия за плащане, предвидени в Договора.

5.13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да ползва предоставените му Услуги по предназначение и в съответствие с изискванията на Договора.

5.14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да спазва техническите указания на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на оборудването за използване на Услугите.

5.15. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да ползва и собствено оборудване, което отговаря на техническите изисквания, публикувани на Yettel.bg.

5.16. ПОТРЕБИТЕЛЯТ осигурява за своя сметка през времето на действие на Договора подходящи и сигурни условия и съдействие за работата на ОПЕРАТОРА, както и осигурява при

необходимост и след предварително уведомление от страна на ОПЕРАТОРА достъп на служителите на последното и/или на избран от него подизпълнител до адреса за използване на пакетната Услуга на ПОТРЕБИТЕЛЯ, за активиране на Услугите и подписване на Протокола за инсталация съгласно т. 5.24. и инсталиране на оборудването. В случай на неосигурен достъп от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно предвиденото в този член, в допълнение на други права, които ОПЕРАТОРЪТ има, последният има право да претендира обезщетение за разноските, направени от ОПЕРАТОРА за посещение на адреса за използване на пакетната Услуга на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.17. ПОТРЕБИТЕЛЯТ уведомява своевременно ОПЕРАТОРА за възникнали повреди/аварии или влошаване на качеството на Услугите.

5.18. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплаща предоставените Услуги съгласно предвиденото в тези Общи условия и Договора с ОПЕРАТОРА.

5.19. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да уведомява ОПЕРАТОРА в случай на промяна на данните си съгласно предвиденото в т. 3.2.

5.20. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва разпоредбите на Договора и Общите условия, както и да не извършва противоправни действия или бездействия при ползването на Услугата.

5.21. ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за осъществените от него промени на първоначалната свързаност, монтажа на оборудването, в това число и окабеляването, ако такива са били извършени от страна на ОПЕРАТОРА или негови подизпълнители и/или оборудването на ОПЕРАТОРА или своите, в това число за използване на оборудване, което не отговаря на изискванията на закона.

5.22. (Изм. и доп. в сила от 15.09.2024 г.) В срок до 30 дни от прекратяване на договора, независимо от причината за това, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне на ОПЕРАТОРА предоставеното му за срока на договора оборудване за използване на Услугите, когато е предоставено такова. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не върне предоставеното му оборудване или оборудването е във вид и състояние, вследствие на които търговската му употреба не е възможна, то ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА обезщетение в размер, равен на стойността на предоставеното му оборудване, съгласно предвиденото в подписания Договор.

5.23. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА и неговите подизпълнители, които са пряка и непосредствена последица от виновно неизпълнение на задълженията му по тези Общи условия и Договора с ОПЕРАТОРА.

5.24. В случаите, когато е необходима инсталация на оборудване от страна на ОПЕРАТОРА, за да може да се използва услугата с договорените между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ параметри, ПОТРЕБИТЕЛЯТ, лично или чрез негов представител, е длъжен да подпише Протокола за инсталация, който става неразделна част от Договора му с ОПЕРАТОРА.

## 6. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

6.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща за предоставената от ОПЕРАТОРА Услуга по Договора по цени, в зависимост от избора от ПОТРЕБИТЕЛЯ пакет, посочен в Договора. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща:

6.1.1. Месечната абонаментна такса, която се заплаща независимо от това дали ПОТРЕБИТЕЛЯТ е ползвал Услугите;

6.1.2. Такса за ползване на оборудването, когато ОПЕРАТОРЪТ е предоставил такова на ПОТРЕБИТЕЛЯ за целите на ползването на Услугите. Тази такса се заплаща еднократно или месечно, съгласно условията в Договора; Горепосочената такса не се прилага, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е избрал да закупи допълнително оборудване за ползване на Услугите.

6.1.3. Цени за ползване на допълнителни услуги, свързани с Услугите, когато такива са заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

6.1.4. Разходи, направени от ОПЕРАТОРА за събиране на неплатени сметки.

6.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи заплащане за ползване на Услугата съгласно описаното в Договора.

6.3. Цените на Услугата по т. 6.1. се фактурират от ОПЕРАТОРА ежемесечно, считано от датата на активиране на Услугата и се заплащат от ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно предвиденото в Договора. В случай че Операторът е осигурил на ПОТРЕБИТЕЛЯ възможност за достъп до месечната сметка/фактура, последният не се освобождава от задължението си за плащане.

6.4. За първия и последния месец от срока на Договора, за които Услугата е доставяна на частична основа (непълен календарен месец), месечните абонаментни такси се изчисляват и заплащат пропорционално на база на дните, през които Услугата е предоставяна, отнесени към 30-дневна месечна база.

6.5. ОПЕРАТОРЪТ може да предлага допълнителни услуги, приложими за някоя от услугите в пакета, които се заплащат от ПОТРЕБИТЕЛЯ, съгласно действащата ценова листа на



ОПЕРАТОРА. Такива услуги, ако са заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ и предоставени от ОПЕРАТОРА, се фактурират и заплащат от ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно предвиденото в т. 6.3.

6.5а. (нова, в сила от 15.09.2024 г.) Операторът има право да предоставя на потребителите допълнително съдържание към Услугата, както следва:

1. тематично организирано видео съдържание, предоставяно без изрична заявка от ПОТРЕБИТЕЛЯ като допълнение към съответния телевизионен пакет, без допълнително заплащане;

2. видео съдържание, изрично заявено от ПОТРЕБИТЕЛЯ, предоставяно срещу допълнително заплащане на месечен абонамент;

3. видео съдържание, изрично заявено от ПОТРЕБИТЕЛЯ, предоставяно срещу допълнително заплащане на принципа на pay-per-view (заплаща се еднократно за достъп до конкретно видео съдържание за определен период от време).

6.5б. (нова, в сила от 15.09.2024 г.) Достъпът до тематичното видео съдържание по чл. 6.5а, т. 1 по-горе се предоставя в допълнение към съдържанието, включено в избора от ПОТРЕБИТЕЛЯ пакет, и ОПЕРАТОРЪТ не се ангажира с предоставянето му за срока на договора. Операторът запазва правото си да преустанови достъпа до този вид допълнително съдържание по всяко време, като това не поражда право за ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати предсрочно договора си, без да дължи неустойка.

6.5в. (нова, в сила от 15.09.2024 г.) Платено съдържание по чл. 6.5а, т. 2 и 3 се заплаща от ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно предвиденото в чл. 6.3.

6.6. В случай на забава за плащане на дължима сума от ПОТРЕБИТЕЛЯ, последният дължи законна лихва за забава за всеки ден просрочие. В допълнение ОПЕРАТОРЪТ има право:

6.6.1. да използва цялата или част от внесената гаранционна сума или банкова гаранция, ако има такива за покриване на част или цялото фактурирано задължение за ползвани Услуги; и/или

6.6.2. да спре/ограничи ползването на Услугите от ПОТРЕБИТЕЛЯ, което не освобождава последния от задължението му за плащане на месечната абонаментна такса и други дължими суми.

6.7. Yettel има право да променя и допълва ценовата листа, публикувана на интернет страницата на ОПЕРАТОРА едностранно, по своя преценка. При едностранна промяна в цените, част от Договора, ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез SMS, по имейл или с писмо за предстоящите промени не по-късно от един месец преди влизането им в сила. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да бъде уведомен, че може да прекрати своя договор без неустойки в срок от един месец след уведомяването.

6.8. ОПЕРАТОРЪТ има право да променя списъка с телевизионни програми, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, описани в сключения индивидуален Договор, както и телевизионните програми, включени в предоставяните допълнителни пакети. В случай на отпадане на телевизионна програма, включена в индивидуалния Договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати своя Договор без неустойки, с подаване на едномесечно предизвестие, в срок от два месеца от получаване на уведомление за отпадането на програмата.

Правото на ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати своя договор без неустойки не се прилага когато:

- разпространението на съответната отпаднала програма е преустановено на територията на цялата страна;

- разпространението на съответната програма е преустановено с цел изпълнение на указания на компетентен орган на власт или спазване на действащото национално или европейско законодателство;

В случай на отпадане на телевизионна програма, включена в допълнителен пакет, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати съответния допълнителен пакет, в който е включена отпадналата телевизионна програма, без неустойки, в срок от два месеца от получаване на уведомление за отпадането на програмата.

Правото на ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати своя допълнителен пакет без неустойки не се прилага когато:

- разпространението на съответната отпаднала програма е преустановено на територията на цялата страна;

- разпространението на съответната програма е преустановено с цел изпълнение на указания на компетентен орган на власт или спазване на действащото национално или европейско законодателство.

6.9. Ако друго не е предвидено в Договора, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща фактурата в срок не по-късно от 18 (осемнадесет) дни от датата на издаването ѝ.

6.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща предоставените от ОПЕРАТОРА услуги по някой от следните начини:

6.10.1. В брой - във всеки магазин от търговската верига на Дружеството;

6.10.2. По банков път – по банковата сметка, посочена в издадената от ОПЕРАТОРА фактура за дължимите от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми;

6.10.3. Чрез незабавно инкасо;

6.10.4. Или по друг начин, посочен от ОПЕРАТОРА на интернет страницата му.

Начинът на заплащане се избира от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

6.11. Плащането на фактурираните задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума по фактурата в касите на ОПЕРАТОРА или след заверяването с тази сума на банковата сметка на ОПЕРАТОРА.

6.12. ОПЕРАТОРЪТ публикува на официалната си Интернет страница списък с адреси и телефони на всички магазини от търговската си верига, както и други магазини, в които се приемат плащания.

## 7. СРОК НА ДОГОВОРА, ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ

7.1. Договорът влиза в сила от датата на подписването му. Срокът на Договора се определя при подписването му. В случай че Услугата не бъде активирана в срок от 30 календарни дни от подписването на Договора, по вина на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай че същият не осигури достъп до съответните помещения на адреса за инсталация, посочен в Договора, ОПЕРАТОРА има право да прекрати договора едностранно. В случай на прекратяване, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ОПЕРАТОРА неустойки във връзка с прекратяването съгласно посоченото в Договора.

7.2. Договорът може да се прекрати при условията предвидени в тези Общи условия и съгласно предвиденото в Договора.

7.3. В случаите когато е необходима инсталация на оборудване от страна на ОПЕРАТОРА, за да може да се използва услугата с договорените между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ параметри, преди инсталацията на оборудването за използването на услугата да е завършила, ПОТРЕБИТЕЛЯТ и ОПЕРАТОРЪТ могат да изразят съгласие, че услугата не може да бъде предоставена с удовлетворяващо качество, ако това бъде установено от представителя на ОПЕРАТОРА, посетил адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ с цел инсталиране на оборудването. В този случай, след като ПОТРЕБИТЕЛЯТ върне предоставеното му от ОПЕРАТОРА оборудване за използване на услугата, страните следва да подпишат протокол, с който се съгласяват инсталацията да не бъде извършвана и договорът да бъде развален.

7.4. (Изм. и доп. в сила от 15.09.2024 г.) В случай на прекратяване на Договора преди изтичане на уговорения първоначален срок по вина/инициатива на ПОТРЕБИТЕЛЯ или при неизпълнение на някое от задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно Договора или настоящите общи условия, той се задължава да заплати на ОПЕРАТОРА неустойка/и и/или обезщетение, съгласно уговореното в Договора.

Когато договорът е сключен без определен срок, същият може да бъде прекратен по всяко време, с едномесечно предизвестие, без да се начисляват неустойки за това.

7.5. Договорът може да се прекрати от всяка от страните, ако е налице обективна невъзможност (непреодолима сила или случайно събитие) за изпълнение на поетите задължения, която продължава повече от 3 (три) месеца.

7.6. Последниците от прекратяването се уреждат в зависимост от основанието за това като във всички случаи ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за заплащане на Дружеството на всички дължими суми до датата на прекратяването на Договора. Всяка от страните има право да прихване дължими от нея суми срещу дължими от другата страна суми.

## 8. ОБРАБОТКА НА ДАННИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ ПО Т. 11.1, БУКВА „А“

8.1. При и по повод сключване на индивидуални договори и предоставяне на Услугата, ОПЕРАТОРЪТ обработва личните данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – физически лица, в качеството си на администратор по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на съвета от 27 април 2016 година 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 относно защитата на данните** или **ОРЗД**).

8.2. Обработването на лични данни от страна на ОПЕРАТОРА се осъществява под надзора на Комисия за защита на личните данни (**КЗЛД**) – София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2.

8.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – физически лица – имат следните права по ОРЗД:

8.3.1. Информираност във връзка с обработването на личните им данни;

8.3.2. Достъп до личните им данни, в което обаче не се включва правото на получаване на копия на документи или на други носители с обработваните лични данни;

- 8.3.3. Коригиране на личните им данни, ако са неточни;
- 8.3.4. Изтриване на личните им данни;
- 8.3.5. Ограничаване на обработването на личните им данни;
- 8.3.6. Възражение спрямо обработването на личните им данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;
- 8.3.7. Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай че правата им по ОРЗД са били нарушени.
- 8.4. ОПЕРАТОРЪТ поддържа и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на личните им данни в Политиката за личните данни на „Йеттел България“ ЕАД (Политика), публикувана на [www.yettel.bg/privacy](http://www.yettel.bg/privacy), като при всяко изменение на Политиката ОПЕРАТОРЪТ се задължава да публикува нейното актуално съдържание на интернет страницата си. В Политиката са описани:
  - 8.4.1. категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;
  - 8.4.2. правните основания за обработване на лични данни;
  - 8.4.3. информация за източника на личните данни – в случай че ОПЕРАТОРЪТ получава данни от трети лица;
  - 8.4.4. съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;
  - 8.4.5. сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;
  - 8.4.6. получателите или категориите получатели на лични данни;
  - 8.4.7. координатите за връзка с ОПЕРАТОРА и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;
  - 8.4.8. условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;
  - 8.4.9. друга информация, предвидена в ОРЗД.

## 9. ОБРАБОТКА НА ДАННИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ ПО Т. 11.1, БУКВА „Б“

9.1. Настоящият раздел се прилага по отношение на обработката на данни за потребители по т. 11.1., буква „б“ от тези Общи условия.

9.2. За предоставянето на услугите ОПЕРАТОРЪТ може да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите, които включват данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, данни за местоположението, в съответствие с действащото законодателство. ОПЕРАТОРЪТ обработва следните трафични данни, включително за целите на таксуването на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и разплащанията по взаимно свързване:

- а) вида на предоставяната услуга;
- б) местоположение на потребител на услуга – по-конкретно дали същият се намира на Република България, на територията на държава член на ЕС/ЕИЗ или извън територията на ЕС/ЕИЗ.
- в) номер на викащ и на викан краен потребител, номер на карта за електронно разплащане;
- г) 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;
- д) вида на предоставяната услуга;
- е) точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, с точност до секунда;
- ж) данни за вида на връзката или зоните - часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;
- з) местоположение на потребител на услуга, предоставяна от мобилна мрежа, включително при предоставяне на услугата „роуминг“.

Yettel обработва тези данни до извършване на съответните разплащания и отпадане на възможността за тяхното оспорване, след което тези данни се изтриват или деперсонифицират (във вид не позволяващ идентифицирането на потребителите), освен в случаите, когато тези данни е необходимо да продължат да се обработват и съхраняват от Yettel за други цели, предвидени в действащото законодателство и/или в тези Общи условия.

9.3. Потребителят декларира, че е информиран, че данните, свързани с него, които се събират, обработват, използват и съхраняват от ОПЕРАТОРА за целите, предвидени в тези Общи условия и действащото законодателство, могат да бъдат обработвани както самостоятелно от Yettel, така и от трети лица, действащи от името и под контрола на Yettel (служители, дистрибутори, търговски партньори и представители и други подизпълнители) .

9.4 ОПЕРАТОРЪТ има право да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите, за целите на:

1. сключването, изменението, изпълнението и прекратяването на индивидуалните договори, допълнителни споразумения, заявления и всякакви други документи, представляващи неразделна част от индивидуалните договори с потребителя;
2. предоставянето електронни съобщителни услуги;
3. обслужване на запитвания на потребители;
4. установяване на злоупотреби;
5. откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и софтуерни грешки в електронните съобщителни мрежи;
6. откриване и преустановяване на незаконно използване на електронните съобщителни мрежи и съоръженията, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган;
7. таксуването и формиране сметките на потребителя;
8. доказване достоверността на сметките и събирането на вземанията по тях, включително по съдебен ред;

9. други цели, предвидени или допустими от действащото законодателство, по съответно допустимия ред.

9.5. Yettel може да обработва данни, отнасящи се за потребители на трети лица- доставчици на услуги или други предприятия, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на Yettel по сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия или за изпълнение на задълженията на Yettel по административни и нормативни актове.

9.6. Yettel съхранява, използва и обработва данни, събрани във връзка с осигуряването на услугите, само за цели, свързани със законните търговски дейности на Yettel, освен ако друго не е предвидено в нормативен или административен акт, в настоящите Общи условия или в друго споразумение или уговорка между потребителя и Yettel.

9.7. Yettel разкрива и предоставя данни за потребителите на компетентните органи по предвидения в закона ред в случаите, когато е налице съответно задължение за предоставянето им.

9.8. Потребителят може безвъзмездно да:

1. оттегля по всяко време своето съгласие за обработването на данни за местоположението му или;
2. откаже временно обработването на данни за местоположението му за всяка връзка в електронната съобщителна мрежа или за всяко предавано съобщение, освен в случаи, предвидени в действащото законодателство.

9.9. Обработката на личните данни на представители и/или лица за контакт на потребители, които не са физически лица, се осъществява съгласно Политика за личните данни при работа с корпоративни клиенти, публикувана на [www.yettel.bg/privacy](http://www.yettel.bg/privacy).

9.10. ОПЕРАТОРЪТ има право да уведомява потребителите си за предоставяни от него нови услуги и промоции по един от следните начини: чрез електронна поща; с кратко съобщение (SMS); чрез гласово или видео повикване към потребителя. Yettel има право да използва и обработва данните, предоставени му от потребителя за маркетинг и реклама, включително за осъществяване на повиквания и изпращане на съобщения или електронна поща относно негови собствени сходни продукти или услуги, освен ако потребителят не е изразил своето несъгласие за това в момента на сключване на индивидуалния си договор с Yettel.

Със съгласието на потребителя Yettel може да използва, обработва и предоставя данните, свързани с потребителя, и да осъществява повиквания и да изпраща съобщения или електронна поща съгласно предвиденото по-горе и за целите на маркетинга и рекламата на стоки и продукти на трети лица. Потребителят може по всяко време свободно да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено при сключване на индивидуалния договор и/или съответно да оттегли предоставеното от него съгласие за получаване на такива съобщения като отправи писмено заявление до Yettel или по друг подходящ начин, посочен на интернет страницата на Yettel.

## 10. СОБСТВЕНОСТ, ИЗПОЛЗВАНЕ, РЕМОНТ И ГРИЖА ЗА ОБОРУДВАНЕ И СЪОРЪЖЕНИЯ НА ОПЕРАТОРА

10.1. Със сключването на Договора между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ не се учредяват или прехвърлят право на собственост или ограничени вещни права върху оборудването на ОПЕРАТОРА, чрез което се осигурява предоставянето на Услугата, освен ако друго не е

уговорено в Договора. През цялото време на действието на Договора, както и след прекратяването му, това оборудване остава изключителна собственост на ОПЕРАТОРА, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не се разпорежда с него, да не го предоставя за ползване по какъвто и да е начин на трети лица, в това число за търговски цели и/или реализиране на печалба за ПОТРЕБИТЕЛЯ или друго, да не залага или обременява с тежести оборудването, да брани последното от посегателства и претенции на трети лица и да уведомява ОПЕРАТОРА незабавно в случай на такова посегателство и/или претенция/-и.

10.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е отговорен за осигуряване за своя сметка на необходимите помещения, разрешения за монтаж, електрическо захранване, климатизация и други подходящи условия, които осигуряват правилната работа на оборудването на ОПЕРАТОРА, както и за безопасността по експлоатацията му след инсталацията и започване на предоставяне на Услугите.

10.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва всички дадени от ОПЕРАТОРА инструкции във връзка със съхраняването и употребата на оборудването на ОПЕРАТОРА, а ако такива не са дадени, да полага спрямо оборудването най-малко грижата на добрия стопанин.

10.4. Всички повреди, причинени на устройствата/оборудването от неправилна експлоатация, кражби или посегателства от служители на ПОТРЕБИТЕЛЯ или трети лица, се отстраняват за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ от ОПЕРАТОРА, след като ОПЕРАТОРЪТ уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за това, както и за стойността на поправката.

10.5. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право сам да ремонтира, замества, мести или по всякакъв друг начин да променя каквато и да е част от оборудването без предварително писмено съгласие от страна на ОПЕРАТОРА. В случай на неизпълнение на това задължение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или в случай че последният допусне друг да извърши някое от посочените действия без предварителното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплати на Дружеството всички последвали от това вреди, включително и цената за подмяна на оборудването и цената на това оборудване.

10.6. При прекъсване или влошаване на качеството на Услугата, предизвикано по някоя от горните причини, ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право на каквито и да е било обезщетения за времето, през което не е имал възможност да ползва Услугите.

## 11. КРЕДИТНА ОЦЕНКА

11.1. Yettel може да извършва първоначална кредитна оценка преди сключване на индивидуален договор с потребителя.

А) Първоначалната кредитна оценка на потребители – физически лица – се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Йеттел България“ ЕАД;

б) Първоначалната кредитна оценка на потребители извън тези по буква „а“ се извършва съгласно настоящите Общи условия.

Кредитната оценка се извършва за сметка на Yettel.

11.2. Yettel може да извършва текуща кредитна оценка на всеки потребител по реда на настоящите Общи условия.

11.3. Първоначалната кредитна оценка на потребители, по т. 11.1, буква „б“, и текущата оценка на всички потребители се извършват с цел преценка на събираемостта на вземанията, изготвяне на потребителски профил в съответствие с индивидуалните особености и други маркетингови или кредитни цели.

А) Първоначалната и текуща кредитна оценка на потребители, по т. 11.1., буква „б“, се извършват и включват ползване и/или анализ на информация от банки и/или други кредитни и/или финансови институции (вкл. бюра), информация от Националния осигурителен институт и Национална агенция за приходите и техните офиси, публични или други източници на информация, включително такива свързани, с предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начина на ползване на услугите и други.

Б) Текущата кредитна оценка на потребители по т. 11.1, буква „а“ включва ползване и/или анализ на информация за предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начин на ползване на услугите и други. Кредитната оценка се извършва за сметка на Yettel.

11.4. Ако при извършване на първоначалната кредитна оценка спрямо потребител по т. 11.1., буква „б“, Yettel прецени, че същият не покрива изискванията на текущата търговска политика, Yettel може да не сключи индивидуален договор с него или да сключи индивидуален договор с потребителя, като му предложи достъп само до част от услугите, които предоставя или да предложи ползване на предплатени услуги.

11.5. Ако при извършване на текуща кредитна оценка, Yettel прецени, че потребителят не покрива изискванията на текущата търговска политика, Yettel може да ограничи достъпа на потребителя до част от услугите, като му предостави възможност за пълно ползване на услугите, ако той

заплати гаранционна сума, като обезпечение за ползваните услуги и при условие че същият няма висящи задължения към Yettel. Yettel уведомява потребителя за причините за налагане на това ограничение в срок до 3 работни дни от датата на налагането му.

11.6. Yettel не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитната оценка на потребители по т. 11.1., буква „б“, както и за последиците от отказа за свързване на потребителя.

11.7. Потребителите по т. 11.1., буква „б“ се съгласяват Yettel да предоставя данни за тях на други физически или юридически лица за целите на индивидуално определяне на кредитния лимит, събиране на вземанията, както и за изготвяне на кредитна оценка.

## 12. ГАРАНЦИОННА СУМА

12.1. ОПЕРАТОРЪТ може да изисква внасяне на гаранционна сума от потребител, в следните случаи:

а/ ПОТРЕБИТЕЛЯТ е с изчерпан кредитен лимит;

б/ на ПОТРЕБИТЕЛЯ е бил спрял достъпът до услугите поради неплащане на дължими суми;

в/ в зависимост от кредитната оценка на потребителя и начина на ползване на услугите;

12.2. По свое желание потребителят може да направи плащане на гаранционна сума като обезпечение за ползване на услугите. Внесената по тази точка гаранционна сума не се използва за заплащане на текущите сметки на потребителя. Със свое изрично писмено искане ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска да му бъде върната цялата или наличната част от внесената от него по тази точка гаранционна сума. Yettel разглежда искането и го изпълнява в 30-дневен срок от подаването му, освен ако няма налични, изискуеми вземания към ПОТРЕБИТЕЛЯ. Сумата се възстановява на писмено посочена от ПОТРЕБИТЕЛЯ банкова сметка.

12.3. При прекратяване на договорните отношения Yettel има право да използва внесената по т. 12.2. гаранционна сума изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от потребителя. Ако потребителят е платил всички дължими суми, Yettel връща на ПОТРЕБИТЕЛЯ целия размер на гаранционната сума или остатъка, в случай на усвояване на суми от нея, в срок до 30 (тридесет) работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, чрез превод по писмено указана от потребителя банкова сметка.

12.4. Вместо гаранционна сума, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да представи на Yettel в случаите по т. 12.1. безусловна и неотменима банкова гаранция, издадена в полза на Yettel и покриваща размера на изисканата от Yettel гаранционна сума. Срокът на валидност на банковата гаранция следва да бъде еднакъв със срока на валидност на индивидуалния договор.

12.5. Yettel може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума по т. 12.1. за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към ПОТРЕБИТЕЛЯ, заедно с лихви за забава по неплатени сметки. При прекратяване на индивидуалния договор неизползваната част от тази гаранционна сума подлежи на връщане на потребителя в срок до 30 (тридесет) работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, в случай че той няма неизплатени задължения към Yettel, чрез превод по писмено и конкретно указана за това от ПОТРЕБИТЕЛЯ банкова сметка.

## 13. ДЕФИНИЦИИ

За целите на настоящите Общи условия следните понятия ще имат смисъла, даден им по-долу и ще се използват с този смисъл в настоящия документ, освен ако друго не е изрично предвидено в него или в Договора.

13.1. **„Договор“** за целите на настоящите Общи условия означава договор, приложение или допълнително споразумение към съществуващ договор между Йеттел България и Потребителя или какъвто и да било друг документ подписан от двете страни, с който Йеттел България се задължава да предоставя на Потребителя Информационни услуги, а последният се съгласява с условията, реда и цените, при които се предоставят тези Услуги.

13.2. „**Услугите**“ или **„пакетната услуга“** означава услугите, предмет на Договора, чрез които се осигурява достъп на Потребителя до интернет и телевизия

13.3. **„Общи Условия“** – настоящите общи условия, регламентиращи предоставянето и ползването на фиксиран достъп до интернет през мобилна мрежа и телевизия

13.4. **„Потребител“** е физическо или юридическо лице, държавен орган или дружество с държавно или общинско участие, агенция, община и др., сключило или подписало договор, приложение или допълнително споразумение към съществуващ договор между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ или какъвто и да било друг документ подписан от двете страни, с който ОПЕРАТОРЪТ се задължава да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ услуга за достъп до фиксиран

интернет през мобилна мрежа и телевизия, а последният се съгласява с условията, реда и цените, при които се предоставят тези Услуги от ОПЕРАТОРА.

13.5. **„Прекъсване“** по смисъла на тези Общи условия е налице в случай че Услугите временно не се предоставят по вина на ОПЕРАТОРА. Не е налице Прекъсване на Услугите в случаите по т. 4.16 от настоящите общи условия.

13.6. **“Екран/и”** за целите на тези Общи условия, означава всички крайни устройства, на които Потребителят има право да гледа телевизионната услуга.

13.7. **„Системно нарушение“** означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

13.8. **„Съществено нарушение“** означава: 1. нарушение на което и да е задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, което прави изцяло невъзможно неговото изпълнение; 2. действие или бездействие, с което сериозно се засягат правата на другата страна

12.3. **„Интернет“** – две или повече мрежи, свързани помежду си посредством маршрутизатори и/или комутатори, които осигуряват маршрутизацията на данните между различни мрежи на основата на TCP (Transmission Control Protocol)/IP (Internet Protocol) протоколи.

12.4. **„Протокол за инсталация“** е протокол, с който страните удостоверяват датата на инсталиране на предоставеното от Оператора оборудване и активирането на Услугите след провеждане на успешни тестове, от която дата стартира начисляването на месечни абонаментни такси и цени за ползването на Услугите съгласно предвиденото в Общите условия.

12.8. **„Нетипичен трафик“** е всяко използване на всички или някои от услугите, което не съответства на нормалното им потребление.

12.9. **„Нормално потребление“** по смисъла на предходната дефиниция означава потребление, типично за средния потребител на услугата.

12.10. За целите на Общите условия и сключения Договор, следните единици за мярка ще бъдат използвани:

12.10.1. **„Един килобит за секунда (kbit/s или kbps)“** е равен на 1000bps (бита за секунда);

12.10.2. **„Един мегабит за секунда (Mbit/s или Mbps)“** е равен на 1000kbps или на 1000000bps;

12.10.3. **„Един гигабит за секунда (Gbit/s или Gbps)“** е равен на 1000Mbps или на 1000000kbps или на 1000000000bps.

#### 14. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

##### 14.1. Интелектуална собственост

14.1.1. Съдържанието на телевизионната услуга и приложението за достъп до нея са обект на права на интелектуална собственост на Yettel или на трети лица.

14.1.2. Съдържанието на телевизионната услуга включва, но не се ограничава до всякакви текстове, изображения, музикални и аудио-визуални произведения, дизайн, лого, подредба, технологии и др.

14.1.3. Използваните в телевизионната услуга търговски марки, лого и наименования са интелектуална собственост на съответните им притежатели.

14.1.4. Услугата Телевизия е предназначена за ползване само на територията на Република България и при временно пребиваване в друга държава, която е част от Европейската икономическа зона

14.1.5. Yettel е единствен носител на правото да разпространява звукозаписи и аудиовизуални произведения чрез телевизионната услуга. Всяко копиране и разпространение на записите и аудиовизуалните произведения, доколкото не е изрично разрешено в настоящите Общи условия, е нарушение на Закона за авторското право и сродните му права и други приложими нормативни актове и подлежи на съответни санкции.

##### 14.2. Предложения, жалби и молби

Адресираните до ОПЕРАТОРА предложения, жалби и молби от ПОТРЕБИТЕЛИ се разглеждат и решават от ОПЕРАТОРА не по-късно от един календарен месец от получаването им. При подадена жалба, ОПЕРАТОРЪТ информира жалбоподателя писмено за резултата.

При спазване на действащите правила за защита на лични данни ОПЕРАТОРЪТ поддържа и съхранява регистър на всички жалби и молби, както и отговорите до тях.

##### 14.3. Приложимо право

За всички неуредени в Договора и Общите условия въпроси се прилага действащото законодателство на Република България.

##### 14.4. Решаване на спорове

Възникналите спорове относно изпълнението на Договор се уреждат чрез преговори между страните, а когато това се окаже невъзможно - се отнасят за разрешаване от компетентния български съд със седалище в гр. София.

#### 14.5. Влизане в сила, изменение и приемане на Общите условия

Настоящите Общи условия представляват неразделна част от индивидуалния Договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ и имат задължителна сила за последния, освен ако друго не е изрично предвидено в Договора. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се запознава, съгласява се и приема Общите условия с подписването на Договора си с Дружеството.

Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани по всяко време по реда и условията, предвидени в Закона за електронните съобщения.

Настоящите Общи условия влизат в сила на 27.10.2023г.