Общи условия

на договор за електронни съобщителни услуги

Версия 2.0 · Публикувани на nastech.bg на 01.12.2026 г. · В сила: за нови договори – от датата на публикуване; за заварени договори – от 01.01.2027 г.

ДОСТАВЧИК

„НАСТЕК ПЛЮС“ ЕООД

ЕИК: 204439559

Седалище: гр. Казанлък, ул. „Ген. Столетов“ № 11, ап. 2

Управител: Пенчо Русев Станчев

Интернет страница: https://nastech.bg

Електронна поща: info@nastech.bg

Съдържание

на Общите условия

I Предмет и общи положения 3
II Услуги и качество 4
III Мрежа и оборудване 9
IV Активиране на услугите 13
V Цени, плащания и фактуриране 14
VI Права и задължения на страните 16
VII Рекламации и компенсации 21
VIII Неплащане, ограничаване и прекратяване 23
IX Право на отказ и дистанционно сключване 29
X Защита на личните данни (GDPR) 30
XI Авторски и сродни права 31
XII Заключителни разпоредби 34
ПРИЛ. Определения 40

© 2026 „НАСТЕК ПЛЮС“ ЕООД · ЕИК 204439559

I

Предмет и общи положения

ЧЛ. 1 Предмет и приложно поле

1.1. Настоящите Общи условия (наричани по-долу „ОУ“) уреждат отношенията между „НАСТЕК ПЛЮС“ ЕООД, ЕИК 204439559 (наричан по-долу „ОПЕРАТОР“), и неговите крайни ползватели – физически лица, юридически лица или еднолични търговци (наричани по-долу общо „ПОТРЕБИТЕЛИ“), при предоставяне на електронни съобщителни услуги. Правата, които Законът за електронните съобщения (ЗЕС) предоставя на крайните ползватели – обобщение на договора, начален срок до 24 месеца, уведомяване за изменения и продължаване на Договора (чл. 2, 15, 33), се прилагат за всички ПОТРЕБИТЕЛИ. Разпоредбите, произтичащи от Закона за защита на потребителите (ЗЗП), които ОУ предвиждат само за „ПОТРЕБИТЕЛ – физическо лице“, не се прилагат за юридически лица и еднолични търговци.

1.2. ОУ са неразделна част от сключения индивидуален договор и са задължителни за двете страни от момента на подписване на индивидуалния договор. Версията, датата и начинът на предоставяне на ОУ и на обобщението на договора се удостоверяват в индивидуалния договор.

1.3. Актуалните ОУ се публикуват на интернет страницата на ОПЕРАТОРА: https://nastech.bg/obshti-uslovia.

1.4. При противоречие между клаузите на индивидуалния договор и ОУ, предимство имат клаузите на индивидуалния договор, доколкото не противоречат на императивни правни норми и не ограничават права на ПОТРЕБИТЕЛЯ по закон.

ЧЛ. 2 Изменения на Общите условия

2.1. ОПЕРАТОРЪТ има право едностранно да изменя настоящите ОУ при: въвеждане на нови услуги; усъвършенстване на съществуващи услуги; технологични или организационни промени; промени в действащото законодателство или в практиката на регулаторните органи. Всяко изменение с отрицателно въздействие за ПОТРЕБИТЕЛЯ се съобщава по реда на чл. 2.2 и дава правото по чл. 2.3, освен в случаите, изрично предвидени в закона.

2.2. ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за всяко изменение на ОУ или на индивидуалния договор, включително на цените, най-малко 1 (един) месец преди влизането му в сила, по реда на чл. 230 от ЗЕС, чрез следните едновременно действащи канали:

(а) публикуване на пълния текст на изменените ОУ на интернет страницата на ОПЕРАТОРА https://nastech.bg/obshti-uslovia, заедно с архив на предходните версии;

(б) поставяне на видно място в търговските обекти на ОПЕРАТОРА на съобщение за предстоящото изменение, с указване на датата на влизане в сила и линк към пълния текст;

(в) индивидуално уведомяване на всеки активен ПОТРЕБИТЕЛ чрез SMS или електронна поща на посочените в Договора данни за контакт, с посочване на същността на промяната, датата на влизане в сила и правото по чл. 2.3 и срока за упражняването му. Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е посочил нито телефон, нито електронна поща, уведомяването се извършва с писмо на адреса за кореспонденция.

2.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ, който не приема измененията, има право да прекрати Договора без неустойка и без други разходи, освен за ползваните Услуги, в срок до 1 (един) месец от получаване на уведомлението по чл. 2.2, съгласно чл. 230, ал. 3 от ЗЕС. Договорът се счита прекратен от датата на получаване на изявлението на ПОТРЕБИТЕЛЯ от ОПЕРАТОРА. Правото не възниква, когато изменението е изключително в полза на ПОТРЕБИТЕЛЯ, има чисто административен характер без отрицателно въздействие за него или е наложено пряко от нормативен акт.

2.4. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не упражни правото си по чл. 2.3 в указания срок, измененията се считат за приети и обвързват ПОТРЕБИТЕЛЯ от датата на влизането им в сила.

2.5. Не представляват изменение на ОУ по смисъла на настоящия член следните технически промени, които не задействат правото на прекратяване по чл. 2.3:

(а) актуализация на ценоразпис извън действащите тарифни планове;

(б) актуализация на праговете за нетипичен трафик по чл. 31.6.1, само когато е в посока облекчаване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ; всяко завишаване на ограниченията е изменение по чл. 2.2;

(в) корекция на технически грешки, без съществено изменение на правата и задълженията на Страните;

(г) промени, наложени със задължителен акт на компетентен орган (КРС, КЗП, КЗЛД), които ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да приложи.

2.6. При изменение на месечните абонаментни цени се прилагат и правилата на чл. 17.

II

Услуги и качество

ЧЛ. 3 Предоставяни услуги

3.1. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез собствена или наета електронна съобщителна мрежа следните услуги:

(а) достъп до интернет чрез фиксирана мрежа;

(б) услуги за широколентов достъп до интернет, предоставян чрез безжична електронна съобщителна мрежа от тип Point-to-Point (PtP) и/или Point-to-Multipoint (PtMP);

(в) препредаване на радио - и телевизионни програми по смисъла на Закона за радиото и телевизията (цифрова телевизия);

(г) интерактивна телевизия (IPTV) и свързани цифрови услуги;

(д) колокиране на комуникационна апаратура;

(е) други електронни съобщителни услуги, разрешени от закона.

3.2. Конкретните услуги, тарифен план, параметри, цени и срок, които ползва конкретен ПОТРЕБИТЕЛ, се определят в индивидуалния договор и в Ценоразписа на ОПЕРАТОРА, публикуван на https://nastech.bg.

3.3. Услугите по т. 3.1(а)–(г) са самостоятелни по характер, независимо от факта, че могат да бъдат предоставяни в пакет. Прекъсване или влошено качество на едната услуга не представлява неизпълнение по отношение на другата; прекъсване само на достъпа до интернет не е прекъсване на телевизията и обратно. Когато прекъсването се дължи на общ за двете услуги елемент (абонатна линия, ONT/медиаконвертор, авария в Мрежата), установен от ОПЕРАТОРА, компенсацията по чл. 25 се дължи за всяка засегната услуга. Правото на прекратяване без неустойка поради неизпълнение се отнася само до засегнатата услуга; другата услуга продължава да се предоставя. Единствено ПОТРЕБИТЕЛ – физическо лице, който преди края на началния срок има право да прекрати един елемент от пакета поради несъответствие с Договора или непредоставяне на услугата, може по свой избор да прекрати и целия пакет (чл. 230г, ал. 2 от ЗЕС).

3.4. Бизнес тарифните планове се предоставят само на юридически лица и еднолични търговци за целите на тяхната дейност, като самостоятелна услуга, която не се комбинира с други тарифни планове и пакети. Те включват симетрична скорост, статичен IP адрес и договорен срок за отстраняване на аварии, посочен в Приложение № 1 към индивидуалния договор; този срок тече от регистриране на сигнала по чл. 23.2, замества срока по чл. 19.1, буква (з) за тези планове и е моментът, от който се дължи компенсацията по чл. 25.2. За бизнес тарифните планове не се прилагат чл. 15.5 (бонус месеци), чл. 31.1–31.4 (нетипичен трафик, съгласно чл. 31.5) и разпоредбите, предвидени само за ПОТРЕБИТЕЛ – физическо лице.

ЧЛ. 4 Качество на услуга „Достъп до интернет“

4.1. В съответствие с Регламент (ЕС) 2015/2120 ОПЕРАТОРЪТ определя следните договорни стойности на скоростите за сваляне и качване чрез фиксирана мрежа:

(а) минимална скорост: 20% от рекламираната;

(б) обичайно налична скорост: 75% от рекламираната – достъпна най-малко 90% от времето в денонощието, измерено при кабелна връзка до публичен интернет възел на ОПЕРАТОРА или чрез nettest.crc.bg;

(в) максимална скорост: 100% от рекламираната (технически постижима от инсталираното оборудване).

4.2. Реалната скорост може да варира в зависимост от обективни фактори, включително: натоварване на мрежата; качество и конфигурация на крайното оборудване на ПОТРЕБИТЕЛЯ; използване на безжична (WiFi) връзка и нейни смущения; капацитет на външни мрежи и интернет обмен (IXP); разстояние и качество на абонатната линия.

4.3. Съществено отклонение от качеството по смисъла на чл. 4, пар. 4 от Регламент (ЕС) 2015/2120 е налице при непрекъснато или редовно повтарящо се недостигане на

минималната скорост, включително когато минималната скорост не е достигната за повече от 48 (четиридесет и осем) последователни часа или над 96 (деветдесет и шест) часа общо в рамките на един календарен месец, без да се ограничават правата на ПОТРЕБИТЕЛЯ при друго непрекъснато или редовно повтарящо се съществено отклонение от стойностите по чл. 4.1. Констатацията се извършва чрез одобрения от КРС инструмент за измерване (https://nettest.crc.bg) или чрез измерване от ОПЕРАТОРА по чл. 7А.4, при кабелна връзка и изправно крайно оборудване.

4.4. За услуги, предоставяни чрез безжична електронна съобщителна мрежа от тип Point-to-Point (PtP) или Point-to-Multipoint (PtMP) на фиксирано местоположение, минималната, обичайно наличната, максималната и рекламираната скорост са определени за всеки безжичен тарифен план в Ценоразписа, съобразно характеристиките на радиосредата и на стандартно предоставяното крайно оборудване, и се вписват в Приложение № 1 към индивидуалния договор. Тези стойности могат да бъдат различни от процентите по чл. 4.1.

ЧЛ. 5 Управление на трафика

5.1. ОПЕРАТОРЪТ не ограничава обема на услугата освен в следните случаи:

(а) при временно претоварване или авария, засягащи отделни компоненти на Мрежата – включително при претоварване на радиосектор при PtMP достъп – ОПЕРАТОРЪТ може временно да ограничи скоростта еднакво за целия трафик на всички ПОТРЕБИТЕЛИ в засегнатия сектор (справедливо разпределение на капацитета), без разграничение по вид съдържание, приложение или доставчик, и само докато трае претоварването; прилаганите мерки са описани в раздел „Прозрачност на услугите“ на интернет страницата;

(б) при изпълнение на законодателни актове на ЕС и националното законодателство, включително блокиране на определено съдържание, приложения или услуги;

(в) при нетипичен трафик или недобросъвестно ползване от ПОТРЕБИТЕЛЯ, по реда на чл. 31.

5.2. ОПЕРАТОРЪТ не дава предимства на отделни доставчици на съдържание, приложения или услуги. Когато телевизията се предоставя като IPTV, тя се пренася по същата абонатна линия като услуга, различна от достъпа до интернет; докато се гледа, ползва част от капацитета на линията и наличната скорост за интернет може временно да е по-ниска със скоростта на потока на гледаните програми. Други специализирани услуги, които да повлияят на достъпа до интернет, ОПЕРАТОРЪТ не предлага.

ЧЛ. 6 Качество на услуга по препредаване на радио и телевизионни програми

6.1. ОПЕРАТОРЪТ препредава радио- и телевизионни програми като основен или допълнителен пакет, в некодиран или кодиран вид. Услугата се разпространява единствено на територията на Република България, при спазване на чл. 43А.4 за ползването чрез Приложението на ОПЕРАТОРА.

6.2. ОПЕРАТОРЪТ предоставя достъп до телевизионно съдържание чрез платформа и не е доставчик или създател на самото съдържание.

6.3. ОПЕРАТОРЪТ не гарантира наличието на конкретни телевизионни канали, програми или съдържание – с изключение на програмите, изрично посочени като гарантирани в Приложение № 1Б – които могат да бъдат добавяни, премахвани или заменяни в резултат на:

(а) договорни отношения с доставчици на съдържание;

(б) ограничения на авторски и сродни права;

(в) технически или регулаторни причини.

6.4. ОПЕРАТОРЪТ има право да променя състава на телевизионните пакети – да добавя, заменя и премахва програми – без това да представлява изменение на Договора, при условие че пакетът продължава да съдържа не по-малко от 70% от броя програми, посочен в Приложение № 1Б към датата на сключване (закръглено нагоре до цяло число), както и програмите, изрично изброени в Приложение № 1Б като гарантирани. Такива промени се обявяват на интернет страницата най-малко 7 дни предварително. Промяна под това ниво, както и отпадане на гарантирана програма без равностойна замяна, е изменение по чл. 2.2 и дава правото по чл. 2.3.

6.5. Възможно е промяна в резолюцията на предоставяне на програмите в случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ няма техническа възможност за получаването им.

6.6. ОПЕРАТОРЪТ може временно или постоянно да преустанови препредаването на услугата или части от нея при:

(а) преустановяване на предлагането на конкретен сигнал/програма на територията на Република България;

(б) изпълнение на законодателни актове, изискващи блокиране на съдържание;

(в) незаконно съхранение, използване, разпространяване или предаване на сигнал/съдържание от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

(г) препредаване без изричното разрешение на ОПЕРАТОРА от ПОТРЕБИТЕЛЯ към трети лица.

ЧЛ. 7 WiFi и вътрешна мрежа на Потребителя

7.1. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за качеството на Услугата в рамките на вътрешната мрежа на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

7.2. Не се гарантира качество при използване на безжична (WiFi) връзка, поради зависимост от външни фактори (смущения, разстояние, препятствия, конфигурация на крайни устройства).

7.3. Всички проблеми, произтичащи от клиентско оборудване, вътрешна инсталация или конфигурация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, са изцяло за негова сметка. Това не се отнася за дефекти на монтажа, извършен от ОПЕРАТОРА, проявили се в срок до 6 (шест) месеца от приемането на инсталацията, и за предоставеното от ОПЕРАТОРА оборудване (чл. 9).

7.4. Стандартната инсталация, включена в еднократната инсталационна такса, обхваща: полагане на до 20 (двадесет) метра кабел от входната точка на имота (мястото, където кабелът на ОПЕРАТОРА влиза в имота) до едно крайно устройство за достъп до интернет

(рутер/ONT), както и до 10 (десет) метра кабел за всеки договорен телевизионен приемник; открит монтаж по стени и первази с кабелни скоби; свързване и конфигуриране на предоставеното оборудване. Скрит монтаж, пробиви в стени, кабелни канали, монтаж на фасада или в общи части извън обичайния достъп не са включени.

7.5. Всяка дължина над посочените в чл. 7.4, всеки допълнителен приемник или устройство, както и всички невключени дейности се заплащат от ПОТРЕБИТЕЛЯ по актуалния Ценоразпис (цена на метър кабел, на допълнително устройство, на пробив/канал), по предварително съгласувана с ПОТРЕБИТЕЛЯ цена, която се вписва в Приемо-предавателния протокол.

7.6. С приемане на инсталацията кабелите, розетките и устройствата в имота, с изключение на оборудването по чл. 9, преминават в поддръжка на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Преместване, удължаване, подмяна или ремонт на вътрешни кабели и розетки след това, както и преконфигуриране на оборудване по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, са платени услуги по Ценоразписа („посещение на адрес“ плюс вложени материали), освен когато повредата е по вина на ОПЕРАТОРА.

7.7. Еднократната инсталационна такса по Ценоразписа се прилага за адреси в населени места с изградена Мрежа на ОПЕРАТОРА. За адреси извън регулация, в отдалечени или труднодостъпни райони, или когато до имота трябва да се изгради нов участък от Мрежата, инсталационната такса се определя индивидуално след оглед и се вписва в индивидуалния договор преди започване на работата; ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се откаже от Договора без последствия, ако не приеме определената такса.

7.8. Размерът на еднократната инсталационна такса зависи от вида на Договора и е посочен в Ценоразписа и в индивидуалния договор: при срочен Договор се прилага промоционална инсталационна такса, намалена срещу поетия начален срок; при безсрочен Договор се прилага инсталационна такса за безсрочен договор. И двете такси покриват само част от действителните разходи на ОПЕРАТОРА за инсталацията, не представляват неустойка и не подлежат на възстановяване при прекратяване на Договора, освен в случаите по чл. 11.1 (техническа невъзможност), чл. 20.1(ж), чл. 35 и при прекратяване поради неизпълнение на ОПЕРАТОРА.

7.9. По искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, отбелязано в индивидуалния договор, ОПЕРАТОРЪТ извършва експресна инсталация – в срок до 2 (два) работни дни, считано от работния ден, следващ подписването на Договора и плащането на дължимите при сключването му суми – срещу експресна инсталационна такса по Ценоразписа, която замества приложимата такса по чл. 7.8. Експресна инсталация се предлага само за стандартна инсталация (чл. 7.4) на адреси по чл. 7.7, изречение първо. Ако ОПЕРАТОРЪТ не извърши инсталацията в срока по причини, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря, разликата между експресната и приложимата по чл. 7.8 такса се възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ или се прихваща от следващата месечна такса. Срокът не тече за времето, през което ПОТРЕБИТЕЛЯТ не осигури достъп до имота в съгласуваното с ОПЕРАТОРА време в рамките на срока.

III

Мрежа и оборудване

ЧЛ. 7А Услуги на трети лица

7А.1. Услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА съгласно настоящите ОУ, се ограничават до услугата „Достъп до интернет" и услугите, изрично предоставяни от самия ОПЕРАТОР (вкл. собствена телевизионна услуга). Качеството на функциониране на каквито и да е услуги на трети лица („Услуги на трети лица"), достъпвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ през тази свързаност, е извън обхвата на отговорността на ОПЕРАТОРА.

7А.2. За избягване на съмнение, „Услуги на трети лица" по смисъла на чл. 7А.1 включват, но не се ограничават до:

(а) IPTV/OTT платформи на други оператори (включително Bulsatcom, A1 IPTV, Vivacom TV, NetTV+, EON, Skylink, NOVA Play и други);

(б) международни стрийминг услуги (Netflix, YouTube, Amazon Prime, Disney+, HBO Max, Spotify и други);

(в) облачни услуги (Google Drive, Microsoft 365, iCloud, Dropbox и други);

(г) видео-конферентни услуги (Zoom, Google Meet, Microsoft Teams и други);

(д) онлайн игри, gaming-сървъри и игрови платформи;

(е) VoIP услуги на други доставчици;

(ж) каквито и да е други услуги, предоставяни от трети лица през интернет връзката на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

7А.3. Качеството и наличността на Услугите на трети лица зависят от множество фактори, които са извън контрола на ОПЕРАТОРА, включително:

(а) състояние и натовареност на сървърите на третия доставчик;

(б) качество и достъпност на CDN мрежите, използвани от третия доставчик;

(в) състояние на международните интернет връзки и междуоператорския обмен;

(г) технически параметри и натоварване на крайното устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

(д) състояние на вътрешната мрежа на ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно чл. 7;

(е) договорни ограничения, наложени от третия доставчик (геоблокиране, ограничения на качеството, абонаментни условия и т.н.).

7А.4. При оплакване от ПОТРЕБИТЕЛЯ за качество на Услуги на трети лица (включително непостигнато качество на стрийминг, прекъсвания на IPTV, забавяния в онлайн игри и подобни), задълженията на ОПЕРАТОРА за разглеждане и реагиране се ограничават до проверка на качеството на собствената му мрежа чрез измерване на следните технически параметри до публичен интернет възел:

(а) скорост на изтегляне (download) и качване (upload);

(б) закъснение (latency / ping);

(в) загуба на пакети (packet loss);

(г) вариации в закъснението (jitter).

7А.5. При установяване, че техническите параметри по чл. 7А.4 отговарят на договорените стойности по индивидуалния договор и Приложение № 1 (Спецификация на услугата), задължението на ОПЕРАТОРА се счита за изпълнено и сигналът на ПОТРЕБИТЕЛЯ се закрива със статус „Услугата на ОПЕРАТОРА работи в норма". В такъв случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ се обръща директно към съответния доставчик на Услугата на трето лице. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да направи контролно измерване по реда на чл. 4.3.

7А.6. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност и не дължи компенсации, неустойки или други обезщетения за:

(а) невъзможност, забавяне или влошено качество на която и да е Услуга на трето лице, при условие че собствената мрежа на ОПЕРАТОРА работи в съответствие с договорените технически параметри;

(б) преустановяване, изменение или прекратяване на която и да е Услуга на трето лице от страна на нейния доставчик;

(в) несъвместимост между крайното устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ и Услугите на трети лица.

7А.7. Невъзможност за ползване или влошено качество на Услуги на трети лица не представлява основание за ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати настоящия Договор без неустойка по чл. 32 или да претендира намаление на цената по чл. 25 (Компенсации при прекъсване), доколкото собствената мрежа на ОПЕРАТОРА работи в съответствие с договорените технически параметри.

ЧЛ. 8 Електронна съобщителна мрежа

8.1. Електронна съобщителна мрежа (наричана по-долу „Мрежата“) е съвкупност от преносни системи, оборудване за комутация или маршрутизация и други ресурси, които позволяват пренос на сигнали посредством проводници, радиовълни, оптични или други електромагнитни способи.

8.2. Електронна съобщителна инфраструктура включва линии, кабелни системи, стълбове, канали, шахти, тръби, мачти, кабели, жици и съоръжения, използвани за осъществяване на електронни съобщения, с изключение на крайни устройства и абонатни отклонения.

8.3. ОПЕРАТОРЪТ предоставя Услугите чрез Мрежа и оборудване, които експлоатира и поддържа на собствено или договорно основание. Мрежата, части от нея и оборудването за временно ползване могат да са собственост на ОПЕРАТОРА или на друго лице, от което ОПЕРАТОРЪТ ги ползва; спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ правата на собственика по тези ОУ се упражняват от ОПЕРАТОРА и това не засяга правата и задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

ЧЛ. 9 Крайно оборудване

9.1. За ползване на Услугите, ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ крайно оборудване (маршрутизатор, ONT, медиаконвертор, декодер и др.), при един от следните режими:

(а) „За временно ползване“ – оборудването остава изключителна собственост на ОПЕРАТОРА;

(б) „Закупено“ – собствеността преминава върху ПОТРЕБИТЕЛЯ след заплащане на пълната продажна цена.

(в) „Закупено на изплащане“ – собствеността преминава върху ПОТРЕБИТЕЛЯ след заплащане на последната вноска; при прекратяване на Договора остатъкът от вноските става изискуем (чл. 30.1, буква (в)); за закупеното оборудване се прилага законовата гаранция по ЗЗП, а обезщетение за невръщане по чл. 34.2 не се дължи.

9.2. Видът, серийният номер, стойността и режимът на предоставяне на оборудването се описват изрично в Приемо-предавателен протокол (Приложение № 2 към индивидуалния договор).

9.3. При режим „За временно ползване“ ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да:

(а) пази оборудването с грижата на добър стопанин;

(б) не го модифицира, премахва, подменя или предоставя на трети лица без предварително писмено съгласие на ОПЕРАТОРА;

(в) не предприема лично или чрез неоторизирани лица действия, които могат да доведат до унищожаване, повреждане или изменение на устройствата, кабелите или други елементи.

9.4. Общи условия на експлоатация, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да осигури, при спазване и на инструкциите на производителя за съответния модел:

Напрежение на електрическата мрежа: 220V ±8%

Температура на въздуха: 14 – 36 °C

Относителна влажност на въздуха: 20 – 80%

Отсъствие на прах и агресивни примеси

9.5. Включването към електрическата мрежа става само чрез изправен и заземен контакт тип „ШУКО“. Свързването с други устройства става при изключено електрозахранване. При гръмотевична буря ПОТРЕБИТЕЛЯТ изключва оборудването от електрозахранването.

9.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за повреда, кражба или загуба на оборудването, предоставено за временно ползване, причинени виновно от него, от членове на домакинството му или от лица, допуснати от него в имота, от момента на подписване на Приемо-предавателния протокол до връщането му, като дължи стойността по чл. 34.2. Повреда от токов удар, пренапрежение или гръмотевица през електрическата или вътрешната мрежа на имота, от влага, механично въздействие или неправилно свързване се счита причинена от условия в имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ и се заплаща по себестойността на оборудването без надценка, вписана в Приемо-предавателния протокол, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ докаже, че е спазил чл. 9.4–9.5 и повредата се дължи на Мрежата на ОПЕРАТОРА. Наличието на заземен контакт на мястото на монтаж се отбелязва в Приемо-предавателния протокол.

9.6А. Оборудването за временно ползване се подменя от ОПЕРАТОРА само при дефект или когато техническо лице на ОПЕРАТОРА установи, че то създава проблеми за Услугите или Мрежата. Подмяна по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ без такава причина не се дължи.

9.7. При безсрочен Договор, както и в другите случаи, посочени в Ценоразписа, оборудването за временно ползване се предоставя срещу гаранционен депозит в размер на стойността при невръщане на предоставеното оборудване, но общо не повече от 100 (сто) евро за един Договор. Размерът на депозита се вписва в Приемо-предавателния протокол. Депозитът служи единствено за обезпечение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по Договора, не е предплата за Услуги и не носи лихва.

9.8. Депозитът се възстановява в пълен размер в срок до 14 (четиринадесет) дни след връщане на изправното оборудване по протокол – в брой в офис на ОПЕРАТОРА или по посочена от ПОТРЕБИТЕЛЯ банкова сметка. ОПЕРАТОРЪТ има право да прихване от депозита неплатени месечни такси, лихви за забава и обезщетение по чл. 34.2 за невърнато или повредено до негодност оборудване, като уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за извършеното прихващане; остатъкът се възстановява по същия ред. Депозитът не ограничава отговорността на ПОТРЕБИТЕЛЯ за задължения, надвишаващи неговия размер.

9.9. Оборудването се предава на ПОТРЕБИТЕЛЯ на адреса на предоставяне. Когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е дал съгласие за това в индивидуалния договор, оборудването може да бъде прието от негово име от всяко пълнолетно лице, което осигури на служителя на ОПЕРАТОРА достъп до адреса – член на домакинството, наемател или друг ползвател на Услугите. Лицето подписва Приемо-предавателния протокол (Приложение № 2) от името на ПОТРЕБИТЕЛЯ, като посочва трите си имена, връзката си с ПОТРЕБИТЕЛЯ и телефон за контакт и декларира, че е пълнолетно. ОПЕРАТОРЪТ не предава оборудване на ненавършили пълнолетие лица. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да оттегли съгласието си писмено или по реда на чл. 44.

9.10. Протоколът, подписан от лицето по чл. 9.9, има действие спрямо ПОТРЕБИТЕЛЯ, както ако е подписан от него. Лицето по чл. 9.9 не може да изменя Договора, да заявява платени услуги или да поема задължения от името на ПОТРЕБИТЕЛЯ; протоколът удостоверява единствено предаденото оборудване и извършената инсталация. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за оборудването по чл. 9.6 и за всички задължения по Договора, включително когато Услугите се ползват от наемател или друг ползвател. ОПЕРАТОРЪТ може да документира предаването и със снимки на монтираното оборудване и серийните му номера, както и с данните за регистрираното в Мрежата оборудване.

9.11. В деня на предаването ОПЕРАТОРЪТ изпраща на ПОТРЕБИТЕЛЯ копие от протокола като непроменим документ (PDF с номера на протокола) на траен носител – SMS с връзка или електронна поща – и, когато е технически осигурено, възможност за потвърждение с еднократен код. Страните се договарят, че потвърждението с еднократен код представлява обикновен електронен подпис, който има силата на саморъчен подпис съгласно чл. 13, ал. 4 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не възрази писмено срещу съдържанието на протокола в срок от 7 (седем) дни от изпращането му, описът на

оборудването в протокола се счита приет от него, освен ако докаже, че не е получил копието.

ЧЛ. 10 Посегателства и повреди

10.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми ОПЕРАТОРА за всяко посегателство от трети лица върху инсталираното оборудване, кабели или други елементи, както и за настъпили повреди, в срок до 3 (три) дни от констатиране. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за повреди на Мрежата и оборудването в рамките на неговия имот, причинени от него, от членове на домакинството му, от домашни любимци или от лица, допуснати от него в имота (включително при ремонтни дейности), като заплаща стойността на възстановяването по актуалния Ценоразпис. За посегателства на трети лица в общите части ПОТРЕБИТЕЛЯТ не отговаря.

10.2. Към уведомлението при посегателство от трети лица се прилага констативен протокол или друг документ от компетентен орган, ако е наличен.

IV

Активиране на услугите

ЧЛ. 11 Активиране

11.1. След сключване на Договора ОПЕРАТОРЪТ активира договорените услуги в срок до 10 (десет) работни дни, освен ако в индивидуалния договор не е уговорен друг срок. Срокът спира да тече при неблагоприятни метеорологични условия, липса на достъп до имота или до общите части, неосигурено съгласие на собственика по чл. 45 и при други причини извън контрола на ОПЕРАТОРА, но общо не повече от 30 (тридесет) работни дни от сключването; след това всяка от Страните може да се откаже от Договора без последствия. До активирането ПОТРЕБИТЕЛЯТ не дължи месечни такси. Когато активиране не е технически възможно, всяка от Страните може да се откаже от Договора без последствия, а платените суми се възстановяват.

11.2. Датата на активиране съвпада с датата на Приемо-предавателния протокол и се удостоверява чрез автоматичен запис в информационните системи на ОПЕРАТОРА, който служи за доказателство между Страните, освен ако се установи друго.

11.3. ОПЕРАТОРЪТ уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за датата на активиране по телефон, SMS, електронна поща или на място.

11.4. При активиране на елементите на пакет на различни дати до активирането на всички елементи се дължи пропорционално цената на активираните самостоятелни услуги; пакетната цена и началният срок текат от активирането на последния елемент.

ЧЛ. 12 ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛЯ

12.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да разполага с изрядно функциониращо компютърно и/или телевизионно оборудване, позволяващо ползването на съответната Услуга.

12.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да осигури безпрепятствен достъп до оборудването, инсталирано в дома му или в идеалните общи части на жилищната сграда (фасада, мазе, стълбище, покривно пространство и др.), за целите на активиране, поддръжка, ремонт и профилактика.

ЧЛ. 13 Планова профилактика

13.1. ОПЕРАТОРЪТ има право да извършва планирана профилактика на Мрежата в часовия пояс 00:00 – 06:00 ч., с продължителност до 4 (четири) часа на едно събитие – по изключение до 8 (осем) часа при уведомяване най-малко 72 (седемдесет и два) часа предварително – и обща продължителност не повече от 24 (двадесет и четири) часа в рамките на един календарен месец.

13.2. Прекъсвания в рамките на лимитите по чл. 13.1 не се считат за аварии, не подлежат на компенсация и не представляват неизпълнение. Прекъсвания над тези лимити се третират като прекъсване по чл. 25.

13.3. ОПЕРАТОРЪТ обявява плановата профилактика на интернет страницата си най-малко 48 (четиридесет и осем) часа предварително. При профилактика с продължителност над 4 (четири) часа или извън часовия пояс по чл. 13.1 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се уведомяват и чрез SMS или електронна поща.

V

Цени, плащания и фактуриране

i ИНДИВИДУАЛНИТЕ ПАРАМЕТРИ НА ПЛАЩАНЕТО

Конкретните цени, тарифен план, падеж и начин на плащане за отделния ПОТРЕБИТЕЛ се определят в индивидуалния договор. Настоящият раздел урежда общата правна рамка, валидна за всички ПОТРЕБИТЕЛИ.

ЧЛ. 14 Цени и тарифни планове

14.1. Актуалните цени, тарифни планове и промоции са публикувани на интернет страницата на ОПЕРАТОРА: https://nastech.bg.

14.2. Всички цени са в евро (EUR). За ПОТРЕБИТЕЛ – физическо лице цените са крайни, с включен ДДС. За бизнес тарифни планове цени без ДДС се обявяват с изрично указание.

14.3. Видовете такси, които може да дължи ПОТРЕБИТЕЛЯТ, са:

(а) еднократна инсталационна такса;

(б) месечна абонаментна такса;

(в) такса за повторно включване (при възобновяване след спиране поради неплащане);

(г) такса за посещение на адрес (при заявка за допълнителна услуга или оборудване);

(д) други такси по Ценоразписа, публикуван на https://nastech.bg и обявен в офисите на ОПЕРАТОРА към датата на заявяване на съответната услуга.

ЧЛ. 15 Падеж и начин на плащане

15.1. Месечните абонаментни такси се заплащат авансово за всеки следващ месец на ползване. Падежът е индивидуален за всеки ПОТРЕБИТЕЛ и се определя като ден от месеца, съответстващ на датата на активиране на Услугите; в месец без съответна дата падежът е последният ден на месеца.

15.2. След изтичане на предплатения период ПОТРЕБИТЕЛЯТ разполага с толеранс период (гратисен период) от 72 (седемдесет и два) часа, в рамките на който плащането не се счита за забавено.

15.2А. След изтичане на предплатения период достъпът до интернет се пренасочва към сервизна страница на ОПЕРАТОРА, която показва дължимата сума, начините за плащане и датата на ограничаване и дава възможност на ПОТРЕБИТЕЛЯ сам да активира толеранс периода по чл. 15.2 с пълен достъп до Услугите, еднократно за всеки платежен период. Показването на сервизната страница се счита за уведомление по чл. 29.2. За телевизионните услуги толеранс периодът се прилага автоматично.

15.2Б. По време на действие на толеранс периода, ПОТРЕБИТЕЛЯТ запазва пълен достъп до Услугите и техните функционалности. Извършеното от ПОТРЕБИТЕЛЯ плащане в рамките на толеранс периода не се счита за забавено и не се прилагат последиците по чл. 28 (Последици при забавено плащане).

15.2В. Толерансът представлява предоставен от ОПЕРАТОРА кредит за ползване на Услугите. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ извърши плащане в рамките на толеранс периода, периодът на ползваните Услуги по време на толеранса се покрива от това плащане. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ не извърши плащане до изтичане на толеранс периода, ОПЕРАТОРЪТ ограничава Услугите по реда на чл. 29.

15.3. При плащане след изтичане на толеранс периода плащането погасява задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ, считано от първия неплатен ден. При срочен Договор месечната абонаментна такса се дължи и за периода, в който Услугите са били ограничени по чл. 29 поради неплащане, но за не повече от 2 (две) месечни такси, тъй като Договорът остава в сила и ОПЕРАТОРЪТ е в готовност да изпълнява. При безсрочен Договор такса за периода на ограничаване не се дължи.

15.4. Плащането може да се извършва по банков път, чрез платежна карта, чрез електронни платежни системи (EasyPay, ePay), в брой в офис на ОПЕРАТОРА или по друг начин, обявен от ОПЕРАТОРА. Задължението се счита за изпълнено в деня, в който сумата постъпи по сметката на ОПЕРАТОРА, съответно в деня на плащане в брой.

15.5. При авансово плащане на месечни такси за услугата „Достъп до интернет“ като самостоятелна услуга ОПЕРАТОРЪТ предоставя бонус месеци без такса при условията и в размерите, обявени в Ценоразписа – към датата на тези ОУ: 1 (един) бонус месец при авансово заплащане на 6 (шест) месечни такси и 2 (два) бонус месеца при авансово заплащане на 10 (десет) месечни такси. Бонусите не се прилагат за телевизионни услуги и за пакети, включващи телевизия, чиито цени вече са формирани с отстъпка.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ избира начина на плащане при всяко плащане, без това да се вписва в Договора. Бонус месеците се ползват непосредствено след предплатения период, не се броят за платени месечни такси и не променят началния срок на Договора. При прекратяване на Договора неползваните бонус месеци се губят, не се обезщетяват и не се включват в неустойката по чл. 30.1. При прекратяване се извършва окончателно изравняване: авансово платените суми за неползван период се прихващат срещу неустойката и другите изискуеми задължения, а остатъкът се възстановява в 14-дневен срок; в случаите по чл. 2.3, чл. 11.1, чл. 17.2, чл. 20.1(ж), чл. 35, чл. 48.2 и чл. 52 авансово платените суми за неползван период се възстановяват изцяло.

ЧЛ. 16 Документи за плащане

16.1. При безкасово плащане (банков превод, платежна карта, електронни платежни системи) ОПЕРАТОРЪТ издава фактура или друг съответен счетоводен документ съгласно ЗДДС и Закона за счетоводството и го изпраща на електронната поща на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако такава е предоставена; при липса на електронна поща документът е достъпен в клиентския портал и на хартия в офис на ОПЕРАТОРА при поискване.

16.2. При плащане в брой в офис или чрез касов апарат, ОПЕРАТОРЪТ издава касов бон (фискална касова бележка) на мястото на плащане, съгласно чл. 118 ЗДДС и Наредба № Н-18. При този начин на плащане ОПЕРАТОРЪТ не е задължен да изпраща допълнителни фактури по електронна поща.

16.3. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ може да поиска издаване на фактура независимо от начина на плащане; при плащане в брой или с карта в офис фактурата се издава заедно с фискалния бон, когато такъв се изисква.

16.4. С подписването на индивидуалния договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява изрично да получава документи в електронен вид.

ЧЛ. 17 ПРОМЯНА НА ЦЕНИТЕ

17.1. В началния (минимален) срок на индивидуалния договор месечните абонаментни цени остават непроменени. Изключение се допуска само при промяна на ставката на ДДС или при въвеждане със закон на нов данък или такса, с които се облага пряко Услугата – в размера на промяната.

17.2. След изтичане на началния срок ОПЕРАТОРЪТ има право да изменя месечните абонаментни цени не повече от веднъж на календарна година, по реда и при условията на чл. 2.2–2.4: индивидуално уведомяване чрез SMS или електронна поща най-малко 1 (един) месец предварително и право на ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати Договора без неустойка в срока по чл. 2.3.

17.3. За ПОТРЕБИТЕЛИ, заплатили дължими такси за бъдещ период, изменението на цените влиза в сила от месеца, следващ заплатения период.

VI

Права и задължения на страните

ЧЛ. 18 Права на ОПЕРАТОРА

18.1. ОПЕРАТОРЪТ има право:

(а) да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставените Услуги в сроковете, определени в Раздел V;

(б) да продава и предоставя за ползване крайни устройства срещу заплащане, както и да извършва тяхната поддръжка и ремонт;

(в) да ограничи, спре или прекрати Услугите при неплащане по реда на Раздел VIII;

(г) да прекрати Договора без предизвестие при нарушения от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, по реда на чл. 32.1(е);

(д) да получава неустойки и обезщетения по реда на чл. 27 и чл. 30;

(е) да прекъсва временно Услугите при планова профилактика, при уведомяване по реда на чл. 13;

(ж) на предварително уточнен достъп до имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ за изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата;

(з) да получи обратно собственото си оборудване или неговата парична равностойност след прекратяване на Договора, определена по реда на чл. 34 въз основа на Приемо-предавателния протокол (Приложение № 2);

(и) да предоставя промоционални отстъпки на определени категории потребители (напр. нови клиенти, студенти, пенсионери, лица с увреждания, корпоративни клиенти) при предварително публикувани на интернет страницата условия;

(й) да прехвърля правата и задълженията си по Договора на трето лице при преобразуване или прехвърляне на предприятието, без влошаване на условията за ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено уведомление най-малко 1 (един) месец предварително;

(к) да прехвърля (цедира) своите парични вземания на трети лица (включително колекторски агенции) без предварително съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ, след писмено уведомление;

(л) да откаже сключване на Договор или активиране на допълнителна услуга на лице, което има неплатени задължения към ОПЕРАТОРА по друг договор, или което не може да бъде надлежно идентифицирано;

(м) да изисква депозит или авансово плащане като условие за сключване на Договор или за предоставяне на оборудване при обоснован риск от неплащане, включително при предходни просрочия;

(н) да променя технически параметри на Услугите и Мрежата (IP адреси, честоти, маршрутизация, вид на крайното оборудване), които не влошават договорените параметри на Услугата, с изключение на статичен IP адрес, договорен по бизнес план; такива промени не са изменение на Договора;

(о) да конфигурира дистанционно, да наблюдава и да актуализира софтуера на предоставеното за ползване крайно оборудване с цел сигурност и качество на Услугата;

(п) да записва телефонните разговори с обслужване на клиенти след предварително уведомяване, за целите на доказване и контрол на качеството;

(р) да откаже инсталация при техническа невъзможност, при отказ на собственика на имота или на етажната собственост, или при опасни условия за работа, като в този случай се прилага чл. 11.1, последно изречение;

(с) да ограничи временно Услугите при обосновано съмнение за измама, злоупотреба или неправомерно ползване до изясняване на обстоятелствата, при писмено уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ за фактите, срок за възражение от 3 (три) работни дни и продължителност не по-дълга от необходимото за проверката;

(т) да изисква представяне на документ за самоличност при сключване на Договора и при упражняване на права по него; представителната власт на юридическо лице се установява чрез справка в Търговския регистър, а удостоверение за актуално състояние се изисква само когато справката е невъзможна.

ЧЛ. 19 Задължения на ОПЕРАТОРА

19.1. ОПЕРАТОРЪТ е длъжен:

(а) да предоставя договорените Услуги в съответствие с действащото законодателство и техническите спецификации;

(б) да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на Услугите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;

(в) да спазва принципите на прозрачност, пропорционалност и равнопоставеност;

(г) да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за прекъсване или влошено качество при профилактика или развитие на Мрежата, както и за сроковете – чрез публикация на https://nastech.bg или на видно място в офисите;

(д) да предоставя информация за условията, цените и ценовите пакети по телефона, в офиси или на интернет страницата;

(е) да съхранява информацията, свързана с разплащанията, в нормативно определените срокове и да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания;

(ж) да не предоставя на трети лица информация за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ без съгласието им, освен при законосъобразно искане от компетентни органи, в съответствие с Политиката за поверителност;

(з)да отстранява възникнали повреди в Мрежата при нормални условия на работа в срок до 72 (седемдесет и два) часа от писмено или електронно уведомление от ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез официалните канали на ОПЕРАТОРА (тикет система, имейл за поддръжка, горещ телефон или клиентски портал), с изключенията по чл. 22.2 и удължаванията по чл. 24.4, които не спират компенсацията по чл. 25, освен в случаите по чл. 24.5;

(и) да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок;

(й) да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби, рекламации и предложения, както и предоставените отговори по тях;

(к) при прекратяване на Договора, да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ за дължимите суми и да му даде срок за връщане на оборудването.

19.2. Сроковете за съхранение на различните видове информация: (а) счетоводни регистри и финансови отчети – 10 (десет) години, а документи за данъчно-осигурителен контрол – 5 (пет) години след изтичане на давностния срок за погасяване на задължението, съгласно Закона за счетоводството и ДОПК; (б) индивидуални договори, протоколи и анекси – 5 (пет) години след прекратяването им; (в) рекламации, сигнали и констативни протоколи – 3 (три) години след приключването им; (г) данни за трафик по чл. 251а ЗЕС – в законовия срок; други технически логове – до 12 (дванадесет) месеца; (д) записи на разговори с обслужване на клиенти – до 12 (дванадесет) месеца; (е) записи за изпратени уведомления по чл. 2.2, 30.1 и 33.1 – 5 (пет) години.

ЧЛ. 20 Права на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

20.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право:

(а) да получава Услугите с качество и технически параметри, посочени в ОУ и индивидуалния договор;

(б) да уведомява ОПЕРАТОРА за проблеми, свързани с ползването на Услугите;

(в) да изисква информация и справки относно ползването на Услугите;

(г) да подава молби, жалби и предложения и да получава отговори по реда на Раздел VII;

(д) да прекратява Договора с 30-дневно писмено предизвестие – в безсрочния период без неустойка, а в срочния период срещу неустойка по чл. 32.1(в);

(е) да подава рекламации по реда на чл. 23–25;

(ж) да поиска предсрочно прекратяване на Договора без неустойка при три или повече рекламации в рамките на 12 (дванадесет) последователни месеца, уважени с протокол по чл. 24.2 за несъответствие по вина на ОПЕРАТОРА; това право е допълнително и не ограничава правата на ПОТРЕБИТЕЛЯ по закон при съществено неизпълнение.

ЧЛ. 21 Задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

21.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен:

(а) в предварително съгласувано с ОПЕРАТОРА време да осигурява достъп до имота си за изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на Мрежата;

(б) да не извършва промени в абонатната Мрежа на ОПЕРАТОРА;

(в) да не препродава, отдава под наем или да се разпорежда по какъвто и да е начин с оборудване, предоставено му от ОПЕРАТОРА, нито да преотстъпва ползването на Услугите на трети лица извън домакинството или адреса на предоставяне;

(г) да оказва съдействие на ОПЕРАТОРА при контрол по законността на ползването на Услугите;

(д) да спазва указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за ползване на крайните устройства;

(е) да не извършва промени в предоставените от ОПЕРАТОРА крайни устройства и да не включва към тях приспособления без разрешение от ОПЕРАТОРА;

(ж) да поддържа нормална среда за работа на оборудването съгласно чл. 9.4;

(з) да заплаща определените от ОПЕРАТОРА суми по начин и в срокове, посочени в Раздел V и в индивидуалния договор;

(и) да уведоми писмено ОПЕРАТОРА в срок до 5 (пет) работни дни за настъпили изменения в идентификационните си данни и данните за контакт;

(й) да не разпространява неверни твърдения за ОПЕРАТОРА; оплакванията, жалбите до компетентни органи и публичните оценки на Услугите не са нарушение на това задължение;

(к) да не променя своя IP адрес и/или MAC адрес и да не се опитва нерегламентирано да получи идентификационни данни на друг ПОТРЕБИТЕЛ;

(л) да не прониква или получава информация от друг компютър в рамките на Мрежата без съгласие на собственика;

(м) да не ползва Услугите на адрес, различен от договорения, освен чрез Приложението на ОПЕРАТОРА при условията на чл. 43А.4.

ЧЛ. 22 Забранени действия при ползване на Услугите

22.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право да извършват следните действия:

(а) публикуване, разпространяване или предоставяне на данни, съобщения, текст, файлове или други материали, които противоречат на българското законодателство, приложимите чужди закони, настоящите ОУ или добрите нрави;

(б) нарушаване на авторски или сродни права, запазени марки, патенти или други права на интелектуална собственост;

(в) публикуване, разпространяване или предоставяне на софтуер или файлове, съдържащи вируси или други рискови програми;

(г) публикуване или трансфер на съдържание, чието създаване, притежаване или разпространение е забранено от закона;

(д) публикуване на съдържание, съдържащо заплаха за живота и телесната неприкосновеност, пропагандиращо дискриминация, фашистка, расистка или друга недемократична идеология;

(е) генериране на спам, DDoS атаки или други мрежови атаки;

(ж) ползване на Услугите за hosting, seedbox, майнинг на криптовалути или други подобни дейности с непрекъснат висок трафик, когато тарифният план не е изрично предназначен за това.

22.2. При наличие на вируси, пречещи на нормалното функциониране на Мрежата или Услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да ги отстрани в най-кратък срок. В противен случай ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати достъпа до Услугата до отстраняване на проблема.

VII

Рекламации и компенсации

ЧЛ. 23 Право на рекламация

23.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на рекламация, свързана с качеството на ползваните Услуги или предоставеното оборудване.

23.2. Сигнали за авария или прекъсване се подават чрез каналите за поддръжка на ОПЕРАТОРА (телефон, тикет система, електронна поща, клиентски портал) и се регистрират в системата за обслужване на ОПЕРАТОРА; от момента на регистрирането текат сроковете по чл. 19.1(з) и чл. 25. Регистрираният сигнал има значението на рекламация по чл. 23.1 и не е необходимо отделно писмено заявление. Писмена рекламация може да се подаде и от упълномощено лице с обикновено писмено пълномощно.

23.3. В заявлението за рекламация се посочва видът на несъответствието, което се претендира.

23.4. Рекламации относно качеството на Услугите или предоставеното оборудване могат да се подават през целия срок на Договора.

ЧЛ. 24 Процедура по рекламации

24.1. ОПЕРАТОРЪТ вписва всяка рекламация и всеки сигнал за авария в регистъра по чл. 19.1(й); системата за обслужване (тикет система) на ОПЕРАТОРА изпълнява функцията на регистър.

24.2. В срок от 5 (пет) работни дни от подаване на заявлението, ОПЕРАТОРЪТ извършва проверка на място и съвместно с ПОТРЕБИТЕЛЯ съставя протокол за направените констатации. Датата и часът на проверката се уговарят с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

24.3. В протокола се описва фактическото състояние на всички елементи, свързани с ползването на Услугата, независимо от собствеността.

24.4. При установено отстранимо от ОПЕРАТОРА несъответствие последният предприема за своя сметка необходимите действия в срок от 10 (десет) работни дни от датата на протокола по чл. 24.2. Срокът от 72 (седемдесет и два) часа по чл. 19.1, буква (з) се прилага за отстраняване на аварии в Мрежата при нормални условия на работа; сроковете по чл. 24.2 и 24.4 – за несъответствия, изискващи проверка на място. Всички срокове текат от регистрирането на сигнала по чл. 23.2. Когато отстраняването зависи от доставка на оборудване, съгласуване с трети лица (етажна собственост, друг оператор, община), осигуряване на достъп до имот или от метеорологични условия, ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за причината и за новия срок, който не може да надвишава 30 (тридесет) работни дни, освен при непреодолима сила. Удължаването не спира компенсацията по чл. 25, освен когато причината е по чл. 24.5.

24.5. Рекламациите се приемат за неоснователни, когато:

(а) ПОТРЕБИТЕЛЯТ, след като му е предложена нова дата, повторно не се яви в уговорения ден и час или откаже да допусне служители на ОПЕРАТОРА за проверка;

(б) несъответствието се дължи на неизправност на оборудването на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

(в) при проверката не се установят твърдените несъответствия; при оплаквания за периодично несъответствие проверката се повтаря или се извършва мониторинг до 7 (седем) дни;

(г) несъответствието се дължи на виновно поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ – повреждане на Мрежа/оборудване, неправилна експлоатация, опити за ремонт от неоторизирани лица;

(д) несъответствието се дължи на извънредни обстоятелства;

(е) несъответствието се дължи на външни причини, независещи от ОПЕРАТОРА.

24.6. ОПЕРАТОРЪТ уведомява писмено ПОТРЕБИТЕЛЯ за мотивирано решение – уважаване или отхвърляне на рекламацията – в срока по чл. 19.1, буква (и).

ЧЛ. 25 Компенсации при прекъсване

§ ОБЕЗЩЕТЕНИЕ ПРИ ПРЕКЪСВАНЕ

Компенсацията по чл. 25 представлява основното обезщетение на ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекъсване на Услугата. Пропуснати ползи и косвени вреди не се дължат, освен ако императивна правна норма не предвижда друго.

25.1. Срокът на прекъсване започва да тече от момента на регистриране на сигнала на ПОТРЕБИТЕЛЯ по чл. 23.2 и се документира с автоматичен запис в системите на ОПЕРАТОРА. Прекъсвания, за които ОПЕРАТОРЪТ не е уведомен, не дават право на компенсация.

25.2. При документирано пълно прекъсване на Услугата по вина на ОПЕРАТОРА, неотстранено в срока по чл. 19.1, буква (з), ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на компенсация от 1/30 (една тридесета) от месечната абонаментна такса за всеки пълен ден прекъсване след изтичане на този срок. Компенсация не се дължи в случаите по чл. 24.5 и чл. 43А.8.

25.3. Компенсацията се начислява служебно от ОПЕРАТОРА въз основа на регистрирания сигнал и се приспада от следващата месечна фактура, а при прекратен Договор се възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ в 14-дневен срок.

25.4. Ако компенсацията не е начислена служебно, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да я поиска писмено; ОПЕРАТОРЪТ я отразява в следващата фактура след проверка на регистрирания сигнал.

ЧЛ. 26 Ограничения на отговорността на ОПЕРАТОРА

26.1. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за пропуснати ползи и косвени вреди, настъпили вследствие спирането, променянето или ограничаването на Услугите, нито за

съдържанието, достоверността или загубата на съобщения и информация, пренасяни при използването на Услугите, при ограниченията по чл. 47.

26.2. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за:

(а) щети по оборудване и съоръжения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, причинени от природни явления, гръмотевични бури, токови удари;

(б) злоумишлени действия или бездействия на ПОТРЕБИТЕЛИ или на трети лица;

(в) некачествено предоставяне на Услугите, дължащо се на неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на техниката или оборудването от вътрешната мрежа на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

(г) влошено качество, дължащо се на тестове на ОПЕРАТОРА с цел проверка или оптимизиране на Услугата (при предварително уведомяване в разумен срок);

(д) услуги, предоставени от трети лица, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва през Мрежата.

26.3. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за непредоставянето или лошото предоставяне на интернет услугите, в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ генерира свръхпотребление, по смисъла на чл. 31.

ЧЛ. 27 Отговорност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

27.1. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по ОУ или индивидуалния договор.

27.2. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане, съгласно ЗЗД.

27.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи възстановяване на документираните и присъдени разноски, направени от ОПЕРАТОРА във връзка със събиране на вземанията му.

VIII

Неплащане, ограничаване и прекратяване

ЧЛ. 28 Последици при забавено плащане

28.1. При забава в плащането ОПЕРАТОРЪТ има право да начисли мораторна лихва в размер на законната лихва за забава съгласно чл. 86 от ЗЗД, начислявана от деня, следващ изтичането на толеранс периода по чл. 15.2, до датата на реалното плащане. Лихвата се посочва на отделен ред в документа за плащане. Неприлагането на това право в конкретен случай или за определен период не се счита за отказ от него.

28.2. ОПЕРАТОРЪТ има право да начисли административна такса за писмена покана за плащане в размер до действителните разходи, но не повече от 10 (десет) евро, еднократно за една покана, обхващаща всички просрочени задължения към датата ѝ, и не по-често от веднъж на 30 (тридесет) дни.

ЧЛ. 29 Ограничаване на Услугите

29.1. При неплащане до изтичане на толеранс периода по чл. 15.2 ОПЕРАТОРЪТ има право да ограничи предоставяните Услуги, както следва:

(а) за услуги по интернет достъп – пълно ограничение на достъпа до интернет;

(б) за интерактивна телевизия (IPTV, Smart TV с двупосочна комуникация) – пълно ограничение на достъпа;

(в) за цифрова телевизия (DVB, кабелна телевизия) – частично ограничение, като остават достъпни единствено първите 3 (три) канала от основния пакет.

29.2. Уведомяването за дължимата сума и за предстоящото ограничаване се извършва чрез сервизната страница по чл. 15.2А, а за телевизионните услуги – чрез екранно съобщение на приемника, когато е технически възможно, и чрез клиентския портал. ОПЕРАТОРЪТ може да уведомява допълнително чрез SMS или електронна поща ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, посочили такива данни за контакт в Договора. Записът за показване на сервизната страница и за изпратените съобщения се съхранява от ОПЕРАТОРА и служи за доказателство.

29.3. При пълно погасяване на просрочените задължения, ОПЕРАТОРЪТ възстановява пълната функционалност на Услугите в срок до 24 (двадесет и четири) часа от получаване на плащането.

29.4. При повторно активиране на Услугата след пълно преустановяване поради неплащане, ОПЕРАТОРЪТ има право да начисли такса за повторно включване, посочена в Ценоразписа.

29.5. При предплатени услуги извън срочен абонамент, ако след извършено плащане Услугите не бъдат автоматично възстановени поради технически причини, изискващи посещение от техник на ОПЕРАТОРА, ОПЕРАТОРЪТ има право да начисли такса за посещение, посочена в действащия Ценоразпис на https://nastech.bg, както и допълнителни такси за вложени материали (кабели, конектори, оптични съединители и др.) при необходимост от подмяна или ремонт, освен когато невъзстановяването се дължи на Мрежата, оборудването или системите на ОПЕРАТОРА.

ЧЛ. 30 Прекратяване при неплащане

30.1. При забава над 30 (тридесет) календарни дни, броени от изтичането на толеранс периода по чл. 15.2, ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати Договора едностранно с уведомление на траен носител – SMS, електронна поща или писмо на последните известни данни за контакт (чл. 44.3) – в което посочва размера на задължението, срок за плащане не по-кратък от 10 (десет) дни, датата на прекратяване при неплащане и задължението за връщане на оборудването по чл. 34. Ако задължението не бъде платено в срока, Договорът се прекратява на посочената в уведомлението дата. Неполучаването на уведомлението по причини, за които ОПЕРАТОРЪТ не отговаря, не спира прекратяването. ОПЕРАТОРЪТ отразява прекратяването в клиентския портал. При прекратяване ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи:

(а) всички неплатени месечни абонаментни такси до датата на прекратяване, включително за периода на ограничаване по чл. 15.3;

(б) при срочен Договор – неустойка за предсрочно прекратяване в размер на по-малката от следните две суми: (i) сбора от договорените месечни абонаментни такси за оставащите до края на началния срок месеци (непълен месец – пропорционално), без бонус месеците; (ii) 3 (три) стандартни месечни абонаментни такси по съответния тарифен план без отстъпки, вписани в индивидуалния договор. Тази неустойка е единственото обезщетение за предсрочното прекратяване и в нея са включени всички отстъпки, ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ от месечната такса и от цената на оборудване; отделно възстановяване на отстъпки не се дължи;

(в) обезщетение за невърнато оборудване по реда на чл. 34, както и оставащите вноски за оборудване, закупено на изплащане.

За избягване на съмнение: сумата по буква (а) е плащане за предоставени Услуги, сумата по буква (б) е единствената неустойка за предсрочното прекратяване, а сумата по буква (в) е цена, съответно обезщетение за невърната вещ. Пример: при договорена такса 20 € (стандартна 25 €) и 14 оставащи месеца неустойката е по-малкото от 14 × 20 = 280 € и 3 × 25 = 75 €, т.е. 75 €.

ЧЛ. 31 Нетипичен трафик и недобросъвестно ползване

31.1. „Нетипичен трафик“ означава трафик, чийто обем значително надвишава обема, реализиран добросъвестно от ПОТРЕБИТЕЛЯ през предходни периоди, и/или значително надвишава обичайното потребление за съответния абонаментен план и тип ПОТРЕБИТЕЛ (домашен/корпоративен). Конкретните количествени критерии са посочени в чл. 31.6 по-долу. Дефиницията не се прилага за бизнес тарифни планове съгласно чл. 31.5.

31.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да:

(а) препродава Услугите или предоставя включеното в плана потребление на трети лица извън членовете на домакинството му без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА;

(б) използва Услугите за генериране, терминиране или транзит на трафик с цел реализиране на печалба или за търговски цели, когато абонаментният план е предназначен за нетърговски;

(в) ползва Услугите в обем, несъответстващ на добросъвестното ползване при съответния абонаментен план.

31.3. При констатиране на нетипичен трафик или недобросъвестно ползване, ОПЕРАТОРЪТ има право да ограничи временно скоростта или обема на трафика, да уведоми ПОТРЕБИТЕЛЯ с 7-дневен срок за нормализиране и при продължаване на нарушението – да прекрати Договора без предизвестие по чл. 32.

31.4. За определяне на нетипичното потребление ОПЕРАТОРЪТ използва две референтни методики за изчисление, описани по-долу. Конкретните количествени критерии, при които трафикът се квалифицира като нетипичен, са посочени в чл. 31.6:

(а) ИНДИВИДУАЛНА норма – средното дневно/месечно потребление на КОНКРЕТНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ за период от 6 (шест) до 12 (дванадесет) предходни месеца, с коригиращ коефициент 1.0–1.5;

(б) ГРУПОВА норма – средното месечно потребление на ВСИЧКИ ПОТРЕБИТЕЛИ на същия абонаментен план за период от 6 (шест) до 12 (дванадесет) месеца, с коригиращ коефициент 1.0–1.5.

31.5. Разпоредбите на чл. 31.1–31.4 относно нетипичен трафик и недобросъвестно ползване НЕ СЕ ПРИЛАГАТ за:

(а) бизнес тарифни планове, изрично обозначени като предназначени за търговска, стопанска или професионална употреба;

(б) корпоративни абонати – юридическите лица и едноличните търговци се освобождават само ако ползват изрично обозначен бизнес тарифен план (т. (а)). Останалите ЮЛ/ЕТ на потребителски тарифи попадат под общия режим;

(в) специализирани тарифни планове с уговорено в индивидуалния договор неограничено или разширено потребление за бизнес цели.

31.5.1. За бизнес тарифните планове по чл. 31.5 се прилагат само ограниченията по чл. 22 (Забранени действия при ползване на Услугите), включително забраните за препродажба без писмено съгласие на ОПЕРАТОРА, генериране на спам, DDoS атаки и други мрежови злоупотреби.

31.6. За домашни (потребителски) тарифни планове като нетипичен трафик се квалифицира трафик, който отговаря на поне един от следните признаци:

(а) Еднократен пик: реализирано потребление над 1 TB (един терабайт) в рамките на едно денонощие – основание за техническа проверка и уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛЯ, а не самостоятелно основание за ограничаване;

(б) Постоянно натоварване: реализирано потребление, което води до постоянно натоварване над 30% (тридесет процента) от максималната скорост по плана за период над 7 (седем) последователни денонощия – основание за техническа проверка и уведомяване, а не самостоятелно основание за ограничаване;

(в) Качествени признаци: трафикът показва характеристики на сървърна, hosting, seedbox или mining дейност или на комерсиална препродажба, независимо от обема, когато тарифният план не е предназначен за това (чл. 22.1, буква (ж));

(г) ОПЕРАТОРЪТ може временно да ограничи трафика и без наличие на признаците по букви (а)–(в), когато по данни от системите му за сигурност конкретният трафик застрашава целостта на Мрежата или услугите на други потребители (включително на същия радиосектор при PtMP достъп), като уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ в същия ден и прилага ограничението само докато трае заплахата. Тежестта на доказване на нетипичния трафик е върху ОПЕРАТОРА; ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да даде обяснение в срока по чл. 31.3.

31.6.1. ОПЕРАТОРЪТ може да актуализира стойностите по чл. 31.6, като ги публикува на https://nastech.bg в раздел „Прозрачност на услугите“. Актуализацията се извършва по начин, който не влошава положението на съществуващите ПОТРЕБИТЕЛИ. Когато промяната ограничава права или въвежда нови основания за ограничаване или

прекратяване на Услугите, ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по реда за изменение на Общите условия по чл. 2.

ЧЛ. 32 Прекратяване на Договора

32.1. Срочен договор се прекратява:

(а) с изтичане на указания в индивидуалния договор срок (освен при автоматично продължаване по чл. 33);

(б) по взаимно съгласие, изразено писмено;

(в) едностранно, преди изтичане на срока, с 30-дневно писмено предизвестие от ПОТРЕБИТЕЛЯ – в този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка по чл. 30.1, буква (б) и, когато е приложимо, сумите по чл. 30.1, буква (в). Неустойка не се дължи в случаите по чл. 20.1(ж), чл. 2.3, чл. 17.2 и чл. 48.2; в случая по чл. 51.2 се дължи само сумата по чл. 51.2;

(г) едностранно, след изтекъл срок, с 30-дневно писмено предизвестие;

(д) едностранно от ОПЕРАТОРА или автоматично, по реда на чл. 30 при неплащане;

(е) едностранно от ОПЕРАТОРА при неизпълнение на задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по чл. 21.1, букви (б), (в), (д)–(ж), (к)–(м) и чл. 22, с изключение на задължението за плащане, което се урежда изцяло по чл. 28–30: без предизвестие – при нарушение по чл. 21.1, букви (к) и (л), чл. 22.1, букви (в) и (е), чл. 43А.2 и при повторно нарушение; в останалите случаи – след писмено предупреждение със 7-дневен срок за преустановяване на нарушението, ако то не бъде преустановено;

(ж) едностранно от ОПЕРАТОРА с 30-дневно предизвестие при неизпълнение на задълженията по чл. 21.1 букви (а), (г) или (и);

(з) незабавно при настъпване на непреодолима сила с продължителност над 30 дни;

(и) незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

(й) незабавно при заличаване на регистрацията на ОПЕРАТОРА;

(к) незабавно при започнало производство по несъстоятелност/ликвидация на ПОТРЕБИТЕЛ – ЮЛ; при смърт или поставяне под запрещение на ПОТРЕБИТЕЛ – ФЛ се прилага чл. 52.

ЧЛ. 33 Автоматично продължаване и безсрочен период

33.1. След изтичане на началния срок по индивидуалния договор, Договорът автоматично преминава в безсрочен, в съответствие с чл. 229а от ЗЕС, при което:

(а) Договорът продължава да действа при стандартната месечна абонаментна такса по тарифния план, вписана в индивидуалния договор; промоционалните отстъпки и преференциалните цени важат до заплащане на договорения брой месечни такси по индивидуалния договор, включително когато това настъпва след изтичане на началния срок, освен ако в Договора или в Ценоразписа е предвидено друго;

(б) ОПЕРАТОРЪТ има право да изменя цените в безсрочния период само по реда на чл. 17.2, при което ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да прекрати Договора без неустойка в срока по чл. 2.3;

(в) не по-късно от 1 (един) месец преди изтичане на началния срок ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез SMS или електронна поща – а при липса на телефон и електронна поща по реда на чл. 2.2, буква (в) – за датата на изтичане, за стандартната цена, която ще се прилага след нея, за правото му да прекрати с 30-дневно предизвестие и за страницата на интернет сайта с актуалните оферти, като посочва най-малко един приложим за ПОТРЕБИТЕЛЯ актуален тарифен план, което представлява съвет за най-изгодни тарифи по смисъла на чл. 229а от ЗЕС. Същата информация се предоставя най-малко веднъж годишно през безсрочния период. Записът за изпратеното съобщение се съхранява от ОПЕРАТОРА 5 (пет) години.

33.2. В безсрочния период всяка от Страните може да прекрати Договора с 30-дневно писмено предизвестие.

33.3. До момента на получаване на валидно писмено предизвестие от ПОТРЕБИТЕЛЯ, Договорът продължава да е в сила и ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи месечните абонаментни такси за всеки изтекъл месец, независимо дали фактически е ползвал Услугите, освен в случая по чл. 15.3, изречение трето. Преустановяването на фактическото ползване без подадено предизвестие не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението за плащане.

ЧЛ. 34 Връщане на оборудване

34.1. Във всички случаи на прекратяване на индивидуален договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне предоставеното му за временно ползване оборудване в срок до 14 (четиринадесет) календарни дни от прекратяването.

34.2. При невръщане на оборудването в срока по чл. 34.1 или при връщането му повредено до негодност ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение в размер на стойността при невръщане за съответния модел оборудване, посочена в Ценоразписа към датата на сключване на Договора и вписана в Приемо-предавателния протокол (Приложение № 2). Стойността не зависи от срока на ползване; нормалното износване не е повреда. При върнато повредено, но годно за ремонт оборудване се дължи по-малката от стойността на ремонта и стойността при невръщане. Обезщетението не се дължи за закупено оборудване. Когато е внесен гаранционен депозит по чл. 9.7, обезщетението се прихваща от него по реда на чл. 9.8.

34.3. При неосигуряване на достъп до имота за демонтаж в срок до 30 (тридесет) дни след покана ОПЕРАТОРЪТ има право да начисли стойността по чл. 34.2, както и документирани разходи за неуспешни посещения – до 30 евро на посещение, но не повече от три посещения. Обезщетение за невръщане не се начислява, докато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е поискал демонтаж и очаква посещение на ОПЕРАТОРА.

34.4. По съгласие на Страните, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да върне оборудването чрез куриерска пратка, като всички разходи (куриерска такса, опаковка, застраховка) са за негова сметка. ОПЕРАТОРЪТ не приема пратки с наложен платеж.

34.5. При връщане на оборудването след заплатено обезщетение по чл. 34.2 ОПЕРАТОРЪТ възстановява сумата в 14-дневен срок, намалена с документираните си разходи. Подписът на ПОТРЕБИТЕЛЯ върху протокола за връщане удостоверява само фактическото връщане на оборудването и не е признание на дълг.

IX

Право на отказ и дистанционно сключване

i Право на отказ (срок за размисъл)

При договор, сключен от разстояние или подписан извън търговски обект на ОПЕРАТОРА – 14 дни (чл. 50 ЗЗП); при договор, подписан в офис на ОПЕРАТОРА – 7 дни (чл. 229 ЗЕС).

ЧЛ. 35 Право на отказ

35.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ – физическо лице има право да се откаже от Договора без посочване на причина и без неустойка: (а) в срок от 14 (четиринадесет) дни от сключването – когато Договорът е сключен от разстояние (чл. 36) или е подписан извън търговски обект на ОПЕРАТОРА, включително на адреса на предоставяне, съгласно чл. 50 от ЗЗП; (б) когато Договорът е подписан в търговски обект на ОПЕРАТОРА – той влиза в сила в 7-дневен срок от подписването, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично е заявил писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно (чл. 228 от ЗЕС), и в този 7-дневен срок ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се откаже от него без неустойка. Начинът на сключване и искането за незабавно действие се отбелязват в индивидуалния договор.

35.2. За упражняване на правото ПОТРЕБИТЕЛЯТ уведомява ОПЕРАТОРА с недвусмислено заявление – чрез стандартен формуляр (публикуван на https://nastech.bg), писмо по пощата или имейл до info@nastech.bg.

35.3. Услугата се активира преди изтичане на срока по чл. 35.1 само по изрично искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, отбелязано в индивидуалния договор. В този случай:

- **(а)** ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща пропорционална сума за действително ползваните Услуги до момента на отказа;
- **(б)** при изцяло изпълнена еднократна услуга (инсталация) преди изтичане на срока и с изричното предварително съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ, правото на отказ се губи само по отношение на нея.

35.4. При валидно упражнено право на отказ, ОПЕРАТОРЪТ възстановява получените суми (с изключение на пропорционалните по чл. 35.3) в срок до 14 дни от получаване на уведомлението, със същото платежно средство, с което е извършено плащането, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично е посочил друго; посочването на банкова сметка не е условие за упражняване на правото.

35.5. Правото на отказ не се прилага за юридически лица и еднолични търговци, сключващи Договора за целите на своята професионална дейност.

ЧЛ. 36 Електронен подпис и дистанционно подписване

36.1. Индивидуалният договор може да се сключи дистанционно чрез квалифициран или усъвършенстван електронен подпис съгласно ЗЕДЕУУ и Регламент (ЕС) 910/2014 (eIDAS), или чрез обикновен електронен подпис по чл. 36.2.

36.2. Страните изрично се съгласяват, че обикновеният електронен подпис, състоящ се от SMS-код за потвърждение заедно със събраните доказателствени данни – IP адрес, времеви печат (timestamp), електронна поща и електронен запис на действията – идентифицира подписващото лице и има между Страните силата на саморъчен подпис съгласно чл. 13, ал. 4 от ЗЕДЕУУ. Квалифициран електронен подпис се приравнява на саморъчен по силата на Регламент (ЕС) 910/2014 (eIDAS).

36.3. Копие на подписания договор се изпраща автоматично на електронната поща на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ако такава е предоставена, а при липса на такава е достъпно в клиентския портал и на хартия в офис на ОПЕРАТОРА при поискване. ОПЕРАТОРЪТ съхранява електронния оригинал за целия срок на Договора плюс 5 години след прекратяването.

X

Защита на личните данни (GDPR)

ЧЛ. 37 Администратор на лични данни

37.1. Администратор на личните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ е „НАСТЕК ПЛЮС“ ЕООД, ЕИК 204439559, със седалище гр. Казанлък, ул. „Ген. Столетов“ № 11, ап. 2.

37.2. Контакт относно защитата на данните: електронна поща info@nastech.bg.

ЧЛ. 38 Основания за обработване

38.1. ОПЕРАТОРЪТ обработва лични данни на следните правни основания:

(а) чл. 6, пар. 1, б. „б“ от Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR) – изпълнение на Договора;

(б) чл. 6, пар. 1, б. „в“ от GDPR – спазване на законово задължение (данъчни, счетоводни, регулаторни по ЗЕС);

(в) чл. 6, пар. 1, б. „е“ от GDPR – законни интереси на ОПЕРАТОРА (предотвратяване на измами, събиране на вземания, мрежова сигурност);

(г) чл. 6, пар. 1, б. „а“ от GDPR – изрично съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ (за маркетингови цели).

ЧЛ. 39 Категории данни и срокове

39.1. ОПЕРАТОРЪТ обработва: идентификационни данни (име, ЕГН/ЕИК, адрес, документ за самоличност); данни за контакт; финансови (банкова сметка, история на плащания); технически (IP адрес, данни за трафик); данни за използване на Услугата.

39.2. Сроковете на съхранение са посочени в чл. 19.2; данни за маркетинг се съхраняват до оттегляне на съгласието или най-много 2 (две) години от последния контакт.

ЧЛ. 40 Права на ПОТРЕБИТЕЛЯ по GDPR

40.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право на: достъп до данните си (чл. 15 GDPR); коригиране (чл. 16); изтриване (чл. 17); ограничаване (чл. 18); преносимост (чл. 20); възражение (чл. 21); оттегляне на съгласие.

40.2. Заявление за упражняване на правата се подава писмено на посочения адрес или имейл. ОПЕРАТОРЪТ отговаря в срок до 1 (един) месец, който при сложни случаи може да бъде удължен с още 2 (два) месеца, за което ПОТРЕБИТЕЛЯТ се уведомява в рамките на първия месец.

40.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да подаде жалба до Комисията за защита на личните данни (КЗЛД), гр. София, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2.

ЧЛ. 41 Предоставяне на данни на трети лица

41.1. ОПЕРАТОРЪТ предоставя лични данни на трети лица само:

- **(а)** при законово основание или акт на компетентен орган (МВР, прокуратура, съд, КЗЛД, КРС);
- **(б)** при изрично съгласие на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- **(в)** на обработващи лични данни от името на ОПЕРАТОРА (IT доставчици, облачни услуги), при сключен договор за обработка по чл. 28 GDPR; платежните доставчици и лицата, на които са прехвърлени вземания по чл. 18.1, буква (к), са самостоятелни администратори.

41.2. ОПЕРАТОРЪТ не предава лични данни извън Европейското икономическо пространство (ЕИП), освен при спазване на глава V от GDPR.

41.3. Пълната Политика за поверителност е публикувана на: https://nastech.bg/privacy

XI

Авторски и сродни права

ЧЛ. 42 Разрешено ползване

42.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да използва телевизионната услуга единствено за лично, нетърговско ползване, освен ако изрично не е договорено друго в писмена форма.

ЧЛ. 43 Публично излъчване

43.1. Използването на телевизионното съдържание за публично изпълнение – в хотели, ресторанти, барове, обществени или търговски обекти – изисква наличие на съответните права и разрешения съгласно действащото законодателство.

ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи изцяло отговорност за уреждането на всички необходими права за публично изпълнение на съдържание, включително към организации за колективно управление на права.

43.2. ОПЕРАТОРЪТ урежда правата за препредаване на програмите в своята Мрежа; ПОТРЕБИТЕЛЯТ урежда правата за публично изпълнение в своя обект. Правата на ОПЕРАТОРА не обхващат публичното изпълнение (чл. 43А.9).

43.3. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за нарушения на авторски или сродни права, извършени от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

43.4. При установено нарушение, ОПЕРАТОРЪТ има право да:

(а) ограничи или прекрати Услугата без предизвестие по реда на чл. 32.1(е), като при срочен Договор ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойката по чл. 30.1(б);

(б) предостави информация на компетентните органи при законово основание;

(в) търси обезщетение за причинени вреди.

ЧЛ. 43А ЗАЩИТА НА СИГНАЛА, ПРИЛОЖЕНИЕ И ФУНКЦИИ НА ТЕЛЕВИЗИОННАТА УСЛУГА

43А.1. Телевизионната услуга се предоставя като цифрова кабелна телевизия (DVB-C) чрез приемник или CA модул и смарт карта, предоставени от ОПЕРАТОРА, и/или като интерактивна телевизия (IPTV) чрез приемник на ОПЕРАТОРА и, когато ОПЕРАТОРЪТ предлага такова, чрез приложение на ОПЕРАТОРА за мобилни устройства, Smart TV и други съвместими устройства („Приложението“). Приложението е допълнителна възможност, която се предоставя от датата на обявяването ѝ на интернет страницата, при условията и цените по Ценоразписа; дали и при какви условия Приложението е включено в конкретния Договор, се посочва в Приложение № 1Б. ОПЕРАТОРЪТ не поема срок за предоставянето му. Видът на услугата, броят приемници, броят регистрирани устройства и броят едновременни потоци са посочени в Приложение № 1Б и в Ценоразписа.

43А.2. Забранено е: (а) споделяне, копиране, клониране или предоставяне на смарт карта, CA модул, приемник или данни за достъп на трети лица, както и ползването им на адрес, различен от адреса на предоставяне, освен чрез Приложението по чл. 43А.4; (б) декриптиране на кодиран сигнал или заобикаляне на технически мерки за защита по смисъла на чл. 97 от Закона за авторското право и сродните му права, включително чрез неоригинален софтуер, модифицирани приемници или споделяне на карти (card sharing); (в) записване, препредаване или излъчване на сигнала или съдържанието към трети лица, включително през интернет или в локална или обща мрежа, освен в случаите по чл. 43; (г) ползване на телевизионната услуга с повече едновременни потоци или регистрирани устройства от договорените.

43А.3. Данните за достъп до Приложението са лични. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за ползването с тях, освен ако докаже, че е положил дължимата грижа и е уведомил своевременно ОПЕРАТОРА при съмнение за неразрешен достъп, като ОПЕРАТОРЪТ сменя данните без такса. Устройствата, на които се ползва Приложението, се регистрират в профила на ПОТРЕБИТЕЛЯ – общо не повече от 5 (пет); промяна на

регистрираните устройства се извършва по заявка, при условията на Ценоразписа. Едновременните потоци – гледането в един и същи момент на отделни екрани (приемници и устройства с Приложението) – не могат да надвишават броя по Приложение № 1Б; допълнителни потоци се заплащат по Ценоразписа.

43А.4. Чрез Приложението услугата е достъпна на територията на Република България. Когато Приложението позволява ползване извън адреса на предоставяне, ПОТРЕБИТЕЛ – физическо лице, който обичайно пребивава в България, може да го ползва и при временно пребиваване в друга държава – членка на Европейския съюз, при условията на Регламент (ЕС) 2017/1128, със същото съдържание и функции, както в България; ОПЕРАТОРЪТ може да проверява държавата на обичайно пребиваване по реда на чл. 5 от Регламента. Отделни програми или функции могат да не са достъпни чрез Приложението извън адреса на предоставяне поради ограничения в правата; актуалният списък е публикуван на интернет страницата на ОПЕРАТОРА.

43А.5. Функциите пауза, връщане назад (timeshift) и запис се предоставят за програмите и в обема, в които правата за съответната програма позволяват, и са посочени в Приложение № 1Б и на интернет страницата. Ограничаването или изключването им за отделни програми или предавания по искане на носител на права или по технически причини не е изменение на Договора. Записите са само за лично ползване на ПОТРЕБИТЕЛЯ, съхраняват се в обема и за срока по Приложение № 1Б и се заличават автоматично след изтичането му, както и при прекратяване на Договора или на съответния пакет.

43А.6. ОПЕРАТОРЪТ обработва данни за броя и вида на свързаните устройства, едновременните потоци, IP адресите и времето на достъп до телевизионната услуга за целите на предоставянето ѝ, защитата на съдържанието и контрола по законността на ползването (чл. 21.1, буква (г) и чл. 6, пар. 1, буква „е“ от Регламент (ЕС) 2016/679). Данните се съхраняват до 12 (дванадесет) месеца, освен ако са необходими за установяване или защита на правни претенции, и служат за доказателство между Страните.

43А.7. При превишаване на договорения брой едновременни потоци или регистрирани устройства ОПЕРАТОРЪТ може автоматично да прекъсва допълнителните сесии. При нарушение по чл. 43А.2 ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ на траен носител и може незабавно да спре достъпа до телевизионната услуга до отстраняване на нарушението; при повторно нарушение, както и при нарушение по чл. 43А.2, букви (б) и (в), се прилага чл. 43.4.

43А.8. Временната липса на отделна програма, предаване или събитие – включително поради блокиране от носителя на правата, промяна или прекъсване на сигнала от излъчвателя или технически проблем при него – не е прекъсване на Услугата по чл. 25, освен когато се дължи на Мрежата или оборудването на ОПЕРАТОРА. Трайното отпадане на програми се урежда от чл. 6.4.

43А.9. Правата, които ОПЕРАТОРЪТ е уредил за препредаваните програми, обхващат само лично ползване в домакинството на адреса на предоставяне. ОПЕРАТОРЪТ не предоставя телевизионната услуга за обекти с достъп на клиенти или публика (заведение, кафене, бар, закусвалня, фризьорски или козметичен салон, магазин, хотел, чакалня, спортен обект и други), освен по изрично писмено споразумение, подписано от

законния представител на ОПЕРАТОРА. Документи за уредени права, представени от ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и знанието или бездействието на служител на ОПЕРАТОРА, не представляват такова споразумение и не освобождават ПОТРЕБИТЕЛЯ от отговорността по чл. 43А.11–43А.13. ПОТРЕБИТЕЛ – юридическо лице или едноличен търговец декларира в Приложение № 1Б вида на обекта; ПОТРЕБИТЕЛ – физическо лице няма право да пренася приемник, СА модул или смарт карта, нито да ползва Приложението в такъв обект.

43А.10. ОПЕРАТОРЪТ осигурява възможност за заключване на програми и съдържание с PIN код (родителски контрол). Програмите с еротично съдържание, когато се предлагат, са заключени по подразбиране и се отключват само по заявка на пълнолетния ПОТРЕБИТЕЛ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за опазването на PIN кода и за достъпа на ненавършили пълнолетие лица до съдържанието.

43А.11. Ползването на телевизионната услуга в нарушение на чл. 42, чл. 43 или чл. 43А.9 се установява с констативен протокол на ОПЕРАТОРА, придружен със снимки или видеозапис от обекта, или с данните по чл. 43А.6. ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ на траен носител, може незабавно да спре телевизионната услуга и му дава срок от 7 (седем) дни за преустановяване на нарушението; при неизпълнение или при повторно нарушение ОПЕРАТОРЪТ може да прекрати Договора без предизвестие по чл. 32.1(е), като се дължат сумите по чл. 30.1.

43А.12. ПОТРЕБИТЕЛ – юридическо лице или едноличен търговец, който ползва услугата в обект по чл. 43А.9 без писмено споразумение с ОПЕРАТОРА, дължи неустойка в размер на 6 (шест) стандартни месечни такси за телевизионната услуга за всеки обект и за всеки календарен месец, в който е установено ползването, независимо от правата по чл. 43А.11 и чл. 43А.13. Когато телевизионната услуга се ползва в пакет, неустойката се изчислява върху стандартната месечна такса на съответния самостоятелен телевизионен план по Ценоразписа, а не върху цената на пакета.

43А.13. ПОТРЕБИТЕЛЯТ обезщетява ОПЕРАТОРА за доказаните преки вреди – суми, които ОПЕРАТОРЪТ е заплатил или е осъден да заплати на носители на права, организации за колективно управление на права или държавни органи (вкл. глоби, обезщетения, разноски и адвокатски възнаграждения) – причинени от виновно ползване на услугата от ПОТРЕБИТЕЛЯ в нарушение на чл. 42, чл. 43 или чл. 43А, без частта, дължаща се на ОПЕРАТОРА, и без повторно обезщетяване за едно и също нарушение. ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ за предявена срещу него претенция в разумен срок, за да може ПОТРЕБИТЕЛЯТ да участва в защитата.

XII

Заключителни разпоредби

ЧЛ. 44 Кореспонденция

44.1. ОПЕРАТОРЪТ и ПОТРЕБИТЕЛЯТ осъществяват кореспонденция помежду си на адресите, посочени в индивидуалния договор, или на допълнително уведомените адреси.

44.2. Всяка страна е длъжна в срок до 5 (пет) работни дни да уведоми другата страна при промяна в адреса за кореспонденция, идентификационните данни или данните за контакт:

(а) ОПЕРАТОРЪТ – чрез публикация на интернет страницата си и съобщение на видно място в офисите;

(б) ПОТРЕБИТЕЛЯТ – писмено, чрез уведомление по електронна поща или в офиса на ОПЕРАТОРА.

44.3. При неизпълнение на задължението за уведомяване, кореспонденцията, изпратена на последните известни адреси, се счита за надлежно получена.

44.4. Каналите за уведомяване са: електронна поща (info@nastech.bg), пощенска пратка с обратна разписка, SMS на посочения в Договора номер, клиентски профил/портал и сервизната страница по чл. 15.2А. SMS и електронната поща са валиден траен носител за уведомленията по чл. 2, 9.11, 17, 29, 30 и 33, когато съдържанието или връзката в тях водят до непроменим документ, който ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да съхрани.

44.5. Уведомлението се счита за получено:

(а) при имейл и SMS – в момента на доставяне според записа на системата на ОПЕРАТОРА, а при липса на такъв запис – на следващия работен ден след изпращането, освен ако е върнато съобщение за недоставимост; правилото важи еднакво за двете Страни;

(б) при пощенска пратка с обратна разписка – на датата на връчване, а при отказ или невръчване – на 7-ия ден от изпращането.

44.6. Срокът на предизвестията и на правата по чл. 2.3 започва да тече от момента на получаване на уведомлението по чл. 44.5.

ЧЛ. 45 Подписване с наемател. Съгласие на собственика

45.1. ОПЕРАТОРЪТ по правило сключва Договора със собственика на имота, в който ще се предоставят Услугите.

45.2. По изключение може да сключи Договор с наемател или друго лице с право на ползване, само при кумулативно:

(а) представяне на подписана от собственика на имота Декларация-съгласие по образец на ОПЕРАТОРА (Приложение № 3, част А), с която собственикът дава съгласие за монтаж и достъп;

(б) поръчителство на собственика за паричните задължения по Договора (Приложение № 3, част Б) или, по избор на ПОТРЕБИТЕЛЯ, гаранционен депозит по чл. 9.7, който се възстановява по реда на чл. 9.8.

ЧЛ. 46 Разрешаване на спорове и приложим закон

46.1. Споровете между ОПЕРАТОРА и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори, които не са условие за подаване на жалба или иск. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да се обърне към Комисията за регулиране на съобщенията (КРС), Комисията за защита на

потребителите (КЗП), а за телевизионно съдържание – към Съвета за електронни медии, или да отнесе спора пред компетентния български съд. ПОТРЕБИТЕЛЯТ – физическо лице може да използва и извънсъдебно решаване на спора пред Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения към КЗП (www.kzp.bg); помирителното предложение обвързва Страните само ако го приемат.

46.2. За неуредени в настоящите ОУ въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство, включително ЗЕС, ЗЗП, ЗЕДЕУУ, ЗЗД, GDPR и подзаконовите актове.

ЧЛ. 47 Финансов лимит на отговорността на ОПЕРАТОРА

47.1. Общата съвкупна отговорност на ОПЕРАТОРА по Договора, независимо от основанието, не може да надхвърля сумата на месечните абонаментни такси по тарифния план на ПОТРЕБИТЕЛЯ за период от 3 (три) месеца.

47.2. Ограничението не се прилага при доказано умишлено действие или груба небрежност на ОПЕРАТОРА, при вреди върху живота и здравето, за връщане на недължимо платени суми, за компенсациите по чл. 25, както и в случаите, когато ограничаването е забранено от императивна правна норма (чл. 94 ЗЗД).

ЧЛ. 48 Форсмажор

48.1. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност при прекъсване, забавяне или невъзможност за изпълнение на Услугите, причинено от непреодолима сила – непредвидими и непредотвратими обстоятелства извън неговия контрол (природни бедствия, война, тероризъм, стачки, действия на държавни органи, извънредно прекъсване на електрозахранването, аварии при upstream доставчици, кражба на кабели, кибератаки, епидемии и други), доколкото е уведомил ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и е ограничил последиците. За периода на непредоставяне на Услугите над 3 (три) дни не се дължи месечна такса.

48.2. При продължителност на форсмажорното събитие над 30 (тридесет) дни, всяка страна има право да прекрати Договора без дължими неустойки.

ЧЛ. 49 Частична недействителност

49.1. Ако някоя клауза на ОУ или индивидуалния договор бъде обявена за нищожна, недействителна или неизпълнима, това не засяга валидността на останалите клаузи, доколкото Договорът може да съществува без нея; на мястото на недействителната клауза се прилага законът.

ЧЛ. 50 СРОК ЗА СЛУЖЕБНА КОРЕКЦИЯ

50.1. Искания за парична компенсация във връзка с прекъсване или несъответствие на Услугите се предявяват писмено и, когато са основателни, се отразяват в следващата фактура. Правата и вземанията на ПОТРЕБИТЕЛЯ се погасяват само с изтичане на законовите давностни срокове.

ЧЛ. 51 ПРЕМЕСТВАНЕ НА АДРЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ

51.1. При промяна на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ в рамките на покритието на Мрежата Договорът продължава при същите условия на новия адрес срещу такса за преместване по Ценоразписа; срокът на Договора не се променя. Инсталацията на новия адрес се извършва при условията на чл. 7.4–7.5.

51.2. Когато новият адрес е извън покритието на Мрежата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да прекрати срочния Договор с 30-дневно предизвестие срещу сума в размер на 1 (една) месечна абонаментна такса, след представяне на документ за новия адрес (адресна регистрация, договор за наем или нотариален акт); оборудването се връща по реда на чл. 34.

ЧЛ. 52 СМЪРТ ИЛИ ЗАПРЕЩЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛ – ФИЗИЧЕСКО ЛИЦЕ

52.1. При смърт на ПОТРЕБИТЕЛ – физическо лице пълнолетен член на домакинството му, ползващ Услугите на същия адрес, може в срок до 30 (тридесет) дни да встъпи в Договора при същите условия чрез анекс, без такса.

52.2. Ако встъпване не бъде заявено, Договорът се прекратява без неустойка от датата, на която ОПЕРАТОРЪТ е уведомен; наследниците, приели наследството, дължат неплатените такси до тази дата и връщат оборудването по чл. 34, а внесеният депозит се прихваща или възстановява на тях. Встъпването се оформя с анекс по образец на ОПЕРАТОРА.

52.3. При поставяне на ПОТРЕБИТЕЛЯ под запрещение Договорът се продължава или прекратява от законния му представител (настойник или попечител) без неустойка.

ЧЛ. 53 ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ДОГОВОРА НА ДРУГ ПОТРЕБИТЕЛ

53.1. Договорът може да бъде прехвърлен на друго лице (напр. нов наемател или собственик на имота) с тристранен анекс, в който се посочват задълженията до датата на анекса, предоставеното оборудване и внесеният депозит. Новият ПОТРЕБИТЕЛ встъпва в правата и задълженията за остатъка от срока; неустойка за прекратяване не се дължи. Прехвърлящият отговаря за задълженията, възникнали до датата на анекса. Страна, която не може да присъства, се представлява с пълномощно с нотариална заверка на подписа или подписва анекса с квалифициран електронен подпис.

ЧЛ. 54 ВРЕМЕННО СПИРАНЕ ПО ЖЕЛАНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

54.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска временно спиране на Услугите: при срочен Договор – еднократно, за до 1 (един) месец в рамките на началния срок; при безсрочен Договор – общо до 2 (два) месеца в рамките на една календарна година. Заявката е писмена (клиентски портал, електронна поща или бланка в офис) и посочва началната и

© 2026 „НАСТЕК ПЛЮС“ ЕООД · ЕИК 204439559

крайната дата. ОПЕРАТОРЪТ потвърждава заявката в срок до 3 (три) работни дни; заявки, направени устно или без потвърждение, не се вземат предвид. Услугите се възстановяват на посочената крайна дата.

54.2. За периода на спирането ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи вместо месечната такса такса за административно обслужване в размер на 3 (три) евро месечно. Спирането не удължава началния срок на Договора, а спрениият период не се счита за платена месечна такса по чл. 33.1, буква (а). Оборудването остава при ПОТРЕБИТЕЛЯ.

ЧЛ. 55 СМЯНА НА ТАРИФЕН ПЛАН И ДОПЪЛНИТЕЛНИ ПАКЕТИ

55.1. Преминаване към тарифен план с по-висока месечна такса е възможно по всяко време с анекс, без промяна на началния срок на Договора. Преминаване към тарифен план с по-ниска месечна такса в началния срок се извършва със сключване на нов Договор за новия план, с нов начален срок и ново обобщение на договора (Приложение № 0); досегашният Договор се прекратява по взаимно съгласие, без неустойка, от датата на активиране на новия. В безсрочния период преминаването е свободно, с действие от следващия платежен период.

55.2. Допълнителни телевизионни пакети се активират по заявка на ПОТРЕБИТЕЛЯ (клиентски портал, SMS, телефон, офис) – незабавно, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ изрично е поискал това, а в останалите случаи от следващия платежен период – без анекс и без промяна на началния срок на Договора, и се таксуват по Ценоразписа по цена, която важи за срока на Договора; ОПЕРАТОРЪТ потвърждава заявката с посочване на цената. Допълнителният пакет се заявява за цял платежен период: таксата за периода, в който е активиран, се дължи в пълен размер независимо от датата на активиране и не се възстановява при деактивиране преди края му. Деактивирането става по същия ред, с действие от следващия платежен период, без неустойка. Заявката се регистрира в системата на ОПЕРАТОРА и служи за доказателство.

ЧЛ. 56 СИГУРНОСТ, ДОСТЪПНОСТ И СОЦИАЛНИ ОТСТЪПКИ

56.1. ОПЕРАТОРЪТ прилага технически мерки срещу заплахи за сигурността на Мрежата (филтриране на зловреден трафик, блокиране на съдържание по разпореждане на компетентен орган) и уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за значими инциденти със сигурността, засягащи Услугите им, чрез интернет страницата си и електронна поща.

56.2. ПОТРЕБИТЕЛ – физическо лице с решение на ТЕЛК/НЕЛК за 50 и над 50 на сто трайно намалена работоспособност ползва отстъпка от 2 (два) евро от месечната абонаментна такса за една услуга на адреса на предоставяне, след представяне на решението, за срока на неговата валидност. Информация за условията за ползване на Услугите от хора с увреждания се предоставя на интернет страницата и в офисите на ОПЕРАТОРА.

56.3. ОПЕРАТОРЪТ предоставя ОУ, обобщението на договора и фактурите в достъпен електронен формат, съвместим с екранни четци, а при поискване – с едър шрифт, и

осигурява поддръжка по телефон и електронна поща. Информация за достъпността на Услугите съгласно Закона за изискванията за достъпност на продукти и услуги е публикувана на nastech.bg.

ЧЛ. 57 ПРЕХОДНА РАЗПОРЕДБА

57.1. Настоящата версия на ОУ се прилага за договори, сключени от датата на публикуването ѝ на интернет страницата на ОПЕРАТОРА, посочена в заглавието. За заварените договори тя се прилага от 01.01.2027 г., като за заварен срочен договор до изтичане на началния му срок не се прилагат клаузите, които поставят ПОТРЕБИТЕЛЯ в по-неблагоприятно положение спрямо предходната версия. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по заварени договори се уведомяват по реда на чл. 2.2 най-малко 1 (един) месец предварително и разполагат с правото по чл. 2.3.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Определения

на термини в Общите условия

Мрежата

Електронна съобщителна мрежа – съвкупност от преносни системи, оборудване за комутация или маршрутизация и други ресурси, които позволяват пренос на сигнали посредством проводници, радиовълни, оптични или други електромагнитни способи.

Услугите

Електронните съобщителни услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА – достъп до интернет (фиксиран и фиксиран безжичен), цифрова телевизия, интерактивна телевизия, колокиране и други, описани в чл. 3. Безжичната (WiFi) връзка във вътрешната мрежа на ПОТРЕБИТЕЛЯ не е Услуга (чл. 7).

Крайно устройство

Устройство, предназначено за пряко или непряко свързване към крайна точка на обществената далекосъобщителна мрежа за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация (маршрутизатор, ONT, декодер и др.).

Адрес на предоставяне

Физическият адрес, посочен в индивидуалния договор, на който Услугите се инсталират и предоставят.

Начален (минимален) срок

24 (двадесет и четири) календарни месеца от активирането на Услугите по индивидуален срочен договор, освен ако в него е уговорен по-кратък срок (чл. 229 ЗЕС). Промоционалната цена важи до заплащане на договорения брой месечни такси (чл. 33.1, буква (а)).

Безсрочен период

Периодът след изтичане на началния срок, в който Договорът е в сила без фиксиран край.

Активиране

Моментът, в който Услугите стават технически достъпни за ПОТРЕБИТЕЛЯ на Адреса на предоставяне.

Падеж

Индивидуалната дата на месечното плащане, съответстваща на датата на Активиране.

Гратисен период

72-часовият срок след изтичане на предплатения период, активиран от ПОТРЕБИТЕЛЯ през сервизната страница (за интернет) или прилаган автоматично (за

© 2026 „НАСТЕК ПЛЮС“ ЕООД · ЕИК 204439559

телевизия), в рамките на който плащането не се счита за забавено (чл. 15.2–15.2А). Терминът „толеранс период“ има същото значение.

Повреда

Всяко нарушение на функционалността на Услугите, което ги прави напълно или частично недостъпни за ПОТРЕБИТЕЛЯ.

Нетипичен трафик

Трафик, чийто обем значително надвишава обичайното потребление за съответния абонаментен план, по смисъла на чл. 31.1.

Външни причини

Извънредни обстоятелства (природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения) и причини, независещи от ОПЕРАТОРА (откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и др.).

Конфиденциална информация

Търговска и техническа информация на ОПЕРАТОРА, която не е публично достъпна и е обозначена като конфиденциална при предоставянето ѝ. Условията по индивидуалния договор и данните за аварии не са конфиденциална информация за ПОТРЕБИТЕЛЯ – физическо лице.

Ценоразпис

Официалният списък с цени на услуги и такси, публикуван на https://nastech.bg.

ПОТРЕБИТЕЛ – физическо лице

ПОТРЕБИТЕЛ, който е физическо лице и ползва Услугите извън своята търговска или професионална дейност. Само за него се прилагат разпоредбите, произтичащи от Закона за защита на потребителите: правото на отказ по чл. 35 и извънсъдебното решаване на спорове по чл. 46.1.

Стандартна месечна такса

Месечната абонаментна такса по тарифния план без отстъпки, посочена в Ценоразписа и в индивидуалния договор; база за изчисляване на неустойката по чл. 30.1(б) и цена след изтичане на началния срок по чл. 33.1(а).

Стойност при невръщане

Фиксирана сума за всеки модел оборудване, посочена в Ценоразписа и в Приемо-предавателния протокол, дължима при невръщане или връщане на негодно оборудване (чл. 34.2).

Сервизна страница

Страница на ОПЕРАТОРА, към която се пренасочва достъпът до интернет след изтичане на предплатения период, показваща дължимата сума и даваща възможност за активиране на толеранс период (чл. 15.2А).

Стандартна инсталация

Инсталацията по чл. 7.4, включена в еднократната инсталационна такса.

Експресна инсталация

Стандартна инсталация, извършена в срок до 2 (два) работни дни по чл. 7.9 срещу експресна инсталационна такса.

Гаранционен депозит

Сума, внесена от ПОТРЕБИТЕЛЯ като обезпечение за предоставеното оборудване и задълженията по Договора, възстановима при връщане на изправното оборудване (чл. 9.7–9.8).

Приложение на ОПЕРАТОРА

Софтуерно приложение на ОПЕРАТОРА за достъп до интерактивната телевизия от мобилни устройства, Smart TV и други съвместими устройства (чл. 43А).

Едновременен поток

Едно активно гледане на телевизионната услуга на едно устройство в даден момент. Допустимият брой едновременни потоци е посочен в Приложение № 1Б (чл. 43А).

AUP

Политика за допустимо ползване на Услугите (Acceptable Use Policy) – правилата по чл. 22 и чл. 31 от настоящите ОУ.

© 2026 „НАСТЕК ПЛЮС“ ЕООД · ЕИК 204439559