

Предоговорна информация за крайни ползватели/потребители на услуга coool.tv

coool.tv е допълнителна услуга, за разпространение, и препредаване на стрийминг сигнали на телевизионни програми, на база предварителна фиксирана свързаност по интернет протокол /IP/ в крайна точка от мрежата на "Кулбокс" АД, ЕИК-115100705, със седалище и адрес на управление: гр. Пловдив, пощенски код 4000, р-н Източен, гр. Пловдив, ул. Арх. Камен Петков №1А, Бизнес сграда Лайм трий, ет. 1, тел. 0800 45 845, www.cooolbox.bg, позволяваща на потребителят заявил и активирал услугата от разстояние, да има достъп до заявените телевизионни програми и съответното тяхно съдържание, както и други функционалности, чрез използване на свое съвместимо техническо оборудване, конфигурирано от потребителя - на адресът, на който се предоставя услугата и само в мрежата на Кулбокс.

Услугата може да бъде заявена и активирана за ползване от разстояние, чрез съответната регистрация в портала за самообслужване www.my.cooolbox.bg, активиране на потребителски профил и съответно добавяне на услугата към вече сключен индивидуален договор с "Кулбокс" АД, - с предмет услуга за фиксиран достъп до интернет /УДИ/, предлагана под търговското наименование cooolNet, само от краен ползвател/потребител – физическо лице.

За да бъде използвана услугата потребителят следва да е изправна страна по договора за предоставяне на УДИ, както и последната услуга да не е спряна или ограничена по негова вина, или в случаите изрично предвидени в Общите условия, приложими към индивидуалните договори, сключвани между Кулбокс и крайни ползватели/потребител-физически лица, да конфигурира съвместимо техническо оборудване, на което да инсталира предварително приложението **coool.tv**, след което да регистрира същото техническото оборудване в портала www.coool.tv със съответния временен код за регистрация, генериран от всяко едно съвместимо техническо оборудване на потребителя, тоест от всяко едно крайно техническо устройство

Кулбокс, посочва на страницата www.coool.tv - спецификация на техническото оборудване и операционните системи, с които следва да разполага същото, което потребителят има грижата да осигури и конфигурира на адресът, на който ползва УДИ, за да ползва услугата – предмет на настоящата предварителна информация.

Кулбокс няма да предоставя допълнително оборудване на потребителя, извън оборудването, предоставено за ползване на основната услуга - УДИ.

coool.tv се предлага в съответствие с минималните изисквания за качество съобразно приложимите стандарти, посочени в Приложение №2 от Общите изисквания при осъществяване на електронни съобщения, приети от Комисия за регулиране на съобщенията и публикувани в интернет страницата на същата комисия www.crc.bg в раздел нормативни актове/подзаконови актове по Закон за електронните съобщения.

Месечна абонаментна цена (месечна такса) за услугата се заплаща в срок до 10 (десет) календарни дни, считано от датата на издаване на фактура от страна на Кулбокс. Месечната такса е авансова и се начислява в месеца, предхождащ месеца на предоставяне на услугата, за която се дължи. Когато споразумението с ползвателя е сключен през текущия месец, същият заплаща в посочения срок част от месечната такса за текущия месец пропорционално на дните от същия месец, през които КУЛБОКС ще предоставя услугите и авансово - месечната абонаментна такса за следващия календарен месец.

За неотстранени повреди в мрежата и съоръженията към нея, или при неизпълнение на други задължения на Кулбокс при предоставяне на услугата, в резултат на които ползвателят не е могъл да ползва последната повече от 3 (три) дни през един календарен месец, дори когато дните не са последователни, ползвателят заплаща само част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугата.

В случай на значително и непрекъснато несъответствие* или значително и често повтарящо се несъответствие** от договорените параметри и качество на услугата, ползвателят има право да прекрати/развали/ едностранно сключеното споразумение с уведомление, без задължение за заплащане на неустойки и обезщетения.

*значително и непрекъснато е несъответствие от уговорените параметри и качество на услугата, продължаващо до 2-последователни седмици в рамките на един отчетен период;

**значително и често повтарящо се несъответствие е повече от едно отклонение до 3-последователни дни в рамките на един отчетен период от уговорените параметри и качество на услугата;

Независимо от горното във всеки случай на неизпълнение на задължение на Кулбокс към ползвателя, включително и когато Кулбокс не е взело подходящи мерки при възникнал инцидент, заплаха или уязвимост, свързани със сигурността на мрежата, ползвателят може да развали споразумението едностранно с уведомление за разваляне, без задължение за заплащане на неустойки и обезщетения.

Независимо от горното Кулбокс носи отговорност за обезщетение по общия ред за виновно причинени вреди от прекъсването или влошаването на качество на услугата при неизпълнение на задълженията си към ползвателя, включително и когато Кулбокс не е взело подходящи мерки при възникнал инцидент, заплаха или уязвимост, свързани със сигурността на мрежата.

Преди и по време на предоставяне на услугата Кулбокс, ще обработва следните лични данни, от свое име и за своя сметка, при спазване на Закон за електронните съобщения, Общия Регламент за защита на личните данни (ЕС) 2016/679 (GDPR), Закон за защита на личните данни и Политиката си за защита на личните данни, в качеството си на администратор на лични данни, а именно: за физически лица – потребителско име – валиден адрес на електронна поща, три имена, единен граждански номер (ЕГН) и адрес, а за чуждестранни физически лица съответно дата на раждане или личен номер на чужденец (ЛНЧ), така също и следните данни чрез приложението соool.tv, а именно: IP адрес; временен код за регистрация на крайното устройство, на което е инсталирано приложението соool.tv; уникален идентификационен код на крайното устройство, на което е инсталирано приложението; тип и модел на крайното устройство, неговия производител; версията на операционната система на крайното устройство; версия на инсталираното приложение; дата и час на използване на устройството и продължителност на потребителската сесия и статистически данни за използваните функционалности на услугата през време на последната.

В допълнение към горното при предоставянето на услугата, Кулбокс ще обработва в качеството му на администратор на лични данни, от свое име и за своя сметка, лични данни на ползвателя, съобразно Политиката за защита на личните данни на предприятието публикувана на страницата www.cooolbox.bg, раздел “поверителност”, както и в Политиката за поверителност при ползване на приложението соool.tv, и то само за съответните цели, посочени в същите политики.

При непредоставяне на посочените по-горе данни, респективно при необработването им от страна на Кулбокс, няма да бъде възможно активирането на услугата и гарантиране на нейните функционалности.

Допълнителното споразумение, сключено от разстояние, на основание на което се предоставя услугата, се сключва при прилагане на: Общи условия при ползване на услугата соool.tv, Общи условия, приложими към индивидуалните договори, сключвани между Кулбокс и крайни ползватели/потребител-физически лица и Общи условия за ползване на електронния портал за самообслужване my.cooolbox.bg, всички те публикувани на страницата www.cooolbox.bg, е без определен краен срок на действие /безсрочен договор/.

Не се предлага срочен договор за услугата.

Сключеното безсрочно споразумение може да бъде прекратено по всяко време от страна на ползвателя без причина с едномесечно предизвестие. В този случай ползвателят не дължи неустойки и/или обезщетения за

прекрътяването на споразумението, но остава задължен за изискуемите и неплатени задължения, възникнали въз основа на действието на споразумението, до датата на неговото прекрътяване.

Сключеното споразумение може да бъде прекрътено/развалено в изрично предвидените в приложимите Общи условия случаи.

Във всички случаи на прекрътяване/разваляне на споразумението, ползвателят остава задължен за изискуемите и неплатени задължения възникнали до датата на неговото прекрътяване.

Тъй като услугата е заявена от разстояние, потребителят има право да се откаже от нея, респективно от допълнителното споразумение към договора за УДИ, без да посочва причини за това, в срок 14 /четиринадесет/ дни от датата, на която е получил потвърждение от Кулбокс за активиране на услугата. В тези случаи, потребителят дължи съответната част от абонаментната цена за срока на време през който услугата е била достъпна за потребителя, до момента на получаване на изявлението за отказ, от страна на Кулбокс.

За да упражни правото си на отказ, потребителят трябва да уведоми Кулбокс чрез електронната форма за контакт, генерираща се на интернет страницата www.coolbox.bg, като попълни следните данни: име и фамилия, адрес, телефон, адрес на електронна поща, и тема – “отказ от договор”, както и съобщение за решението си да се откажете от допълнителното споразумение с недвусмислено заявление за това.

За да спази срока за отказ от споразумението, е достатъчно потребителят да изпрати съобщението си относно упражняването на право на отказ, преди изтичането на срокът, посочен по-горе. Кулбокс ще изпрати на посочения от потребителя адрес на електронна поща потвърждение за получаване на изявлението за отказ от договора.

Ако предоставянето на услугите – предмет на споразумението е започнало по време на срока за отказ, потребителят ще дължи сумата, която е пропорционална на предоставеното му до момента, в който е уведомил Кулбокс, че упражнява правото си на отказ, спрямо дължимата абонаментна цена за услугата за текущия месец от потвърждаване то страна на Кулбокс на направената заявка. В случай, че потребителят към момента на упражняване на правото си на отказ е заплатил абонаментните цени за услугата за текущия и следващия го месец, Кулбокс ще му възстанови съответната сума, като бъде отчетена дължимата такава, съобразно предходното изречение, без необосновано забавяне и без разходи за потребителя, но не по-късно от 14 /четиринадесет/ дни от получаване на изявлението му за отказ от споразумението, като при възможност използва същото платежно средство, което потребителят е използвал.

Ползвателят не дължи цена за свързване (инсталационна такса).

Дължимата месечна абонаментна цена (месечна такса) за услугата е в размер на:

- 19.90 лева с ДДС за достъп до основен пакет с ТВ програми “150+”;

Към основния пакет ТВ програми “150+” могат да бъдат добавени и активирани от разстояние и допълнителни пакети с ТВ програми, за достъпа до които ползвателят дължи на Кулбокс допълнителна месечна абонаментна цена (месечна такса), добавена към месечната абонаментна такса на основния пакет ТВ програми “150+”, в размери, както следват:

- 10.99 лева с ДДС за достъп до премиум пакет с ТВ програми “Max Sport +”;
- 11.99 лева с ДДС за достъп до премиум пакет с ТВ програми “Diema Extra pac”;
- 0.78 лева с ДДС за достъп до ТВ програма “7/8 TV”;

Кулбокс посочва поименна информация за всички ТВ програми - предмет на услугата, включени в основния пакет “150+”, както и в допълнителните пакетите, която ползвателят може да намери на интернет страница

www.coolbox.bg и да изтегли на траен носител и предоставя списък на същите - неразделна част от допълнителното споразумение.

Кулбокс осигурява прозрачност при фактуриране, чрез регистрация от страна на ползвателя и ползване на функционалностите на поддръжания от предприятието портал за самообслужване my.coolbox.bg, с достъп и през интернет страницата - www.coolbox.bg.

Кулбокс не носи отговорност в случай на технически проблем, за който Кулбокс не отговаря, в това число и при неизправност на техническото оборудване на потребителя.

Ползвателят на услугата може да отправи до Кулбокс писмени или устни жалби и други заявления на адрес info@coolbox.bg, както и на безплатен телефон 0800 45 845, с цел упражняване на свои права, разрешаване на спорове, отправяне на предложения и получаване на информация.

Кулбокс ще разгледа постъпилите жалби и/или други заявления, като вземе становище по тях, съответно удовлетвори ги или ги отхвърли в най-кратки срокове, но не по-късно от 30(тридесет) дни от датата на получаването им, за което уведомява ползвателя по подходящ начин по електронна поща или по телефон, или с текстово съобщение(sms).

Споровете между Кулбокс и ползвателя се решават чрез добросъвестни преговори между тях. В случай, че Кулбокс не удовлетвори жалбата и/или искането на ползвателя, същият може да се обърне за защита на правата си към компетентния съд.

Независимо от горното във всеки един случай ползвателят на услугата може да адресира директно своите жалби, с цел алтернативно разрешаване на възникналия спор с Кулбокс до: Комисия за регулиране на съобщенията, гр.София, ул."Гурко" №6, по поща, по електронен път на страницата на комисията - www.crc.bg и на електронен адрес - info@crc.bg; за потребители и до Комисията за защита на потребителите - Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения - адрес: гр.София 1000, пл."Славейков" No 4А, с интернет страница www.kzp.bg и електронен адрес: adr.els@kzp.bg, или чрез попълване на жалба в съответната електронна форма на посочената страница на Комисията за защита на потребителите или на електронен адрес - info@kzp.bg;

Тъй като услугата е заявена от разстояние, потребителят може да подаде своята жалба и да приложи доказателства към нея и чрез европейската платформа за разрешаване на спорове /ОПС/ на следния адрес:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=BG>