



гр. Пазарджик 4400, ул. Царица Йоанна №29 GSM: 0885 799 000
тел./факс: (034) 919 222, (034) 44 59 85, e-mail: office@tcnbg.com

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА IPTV НА ТЕЛЕКАБЕЛ АД

I. Общи положения

1. Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между „ТЕЛЕКАБЕЛ“ АД, регистриран в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 822120615, със седалище и адрес на управление: гр. Пазарджик, ул. „Царица Йоанна“ № 29, телефон за контакт 034919999, email: office@tcnbg.com, наричано по-долу ТЕЛЕКАБЕЛ, и потребителите на услуги, наричани по-долу АБОНАТИ, по повод условията и реда за ползване на услугата IPTV, наричана по-долу “Услугата”.
2. Чрез тези Общи условия, се осигурява спазване на принципите за публичност и прозрачност на договорените условия и срокове и между отделните категории крайни потребители.
3. Общите условия влизат в сила съгласно разпоредбите на Закона за електронните съобщения /ЗЕС/
4. ТЕЛЕКАБЕЛ осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, цените и начините на тарифиране на своята Интернет страница - www.telekabel.bg, както и осигурява безплатен достъп на крайните потребители до Общите условия и Ценовата листа във всеки търговски офис.
5. Общите условия са задължителни за ТЕЛЕКАБЕЛ и АБОНАТИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор за IPTV услугата, сключен между тях и влизат в сила от датата на влизане в сила на индивидуалния договор.
6. АБОНАТИТЕ на услугата IPTV могат да бъдат физически или юридически лица. Общите условия са задължителни за АБОНАТИТЕ и ТЕЛЕКАБЕЛ в тяхната цялост, освен ако не е уговорено друго в индивидуалния договор.
7. Тези Общи условия се прилагат и за заварените крайни потребители, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменение на Общите условия се извършва по реда предвиден в ЗЕС.
8. АБОНАТИТЕ имат право да поискат прекратяване на договора за IPTV услугата, с писмено заявление до ТЕЛЕКАБЕЛ в срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, когато не са съгласни с тях. В този случай прекратяването на договора е без санкции за АБОНАТИТЕ, с изключение на случаите, в които промените произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията.
9. При изменение на Общите условия, сключените преди това договори се изменят съответно по реда посочен в изменението.

10. При сключване, изменение, допълнение и във връзка с изпълнението на индивидуалния договор, Страните могат да осъществяват контакт писмено на адреса за кореспонденция, по факс, e-mail или телефон, посочени изрично от тях.

11. За определени категории АБОНАТИ Страните могат, при спазване на принципа на равнопоставеност, да договарят различни условия на предоставяне на услугата IPTV с изключение на условията, за чиято промяна съществуват ограничения в нормативен или административен акт, включително цени и ред и начин за първоначално предоставяне на услугата.

II. Договор за ползване на услугата IPTV

12. Договорът на ТЕЛЕКАБЕЛ с Абоната за предоставяне на услугата IPTV, наричан по-долу за краткост „Договор”, включва:

a. Тези Общи Условия за предоставяне на услугата IPTV, публикувани на интернет страницата на ТЕЛЕКАБЕЛ - www.telekabel.bg;

b. Настоящите Общи условия, част от Договора за предоставяне на Услугата, уреждат условията, при които Абонатите сключват Договор с ТЕЛЕКАБЕЛ за предоставянето на достъп до телевизионни и радио програми – IPTV. Измененията на настоящите Общи условия се обявяват и влизат в сила при спазване на изискванията на Закона за електронните съобщения.

c. Услугата IPTV представлява разпространение на телевизионни и радио програми, допълнителна информация, приложения, осигуряващи достъп до съдържание от някои интернет сайтове, чрез платформа за интерактивна телевизия базирана на IP свързаност в затворена IP мрежа. Параметрите на IPTV услугата и техните цени са описани в съответните индивидуални договори за предоставяне на Услугата.

13. Заявяване и активиране на Услугата

a. Абонатът подписва Договор по образец на ТЕЛЕКАБЕЛ, в което се определят вида и срока на Услугата, избрани от Абоната и други специфични условия за предоставянето и. Договор за ползване на услугата IPTV се попълва и подписва от оторизиран служител на ТЕЛЕКАБЕЛ или оторизиран дистрибутор на ТЕЛЕКАБЕЛ и се предоставя на Абоната. Договорът се предоставя на Абоната и се подписва от него или упълномощено от него лице на място в офис на ТЕЛЕКАБЕЛ, където се заявява Услугата или при доставка на оборудването на Услугата, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет страницата на ТЕЛЕКАБЕЛ.

b. В случай, че Абонатът не заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, срокът за инсталиране и активиране на Услугата започва да тече от момента, в който изтече 7 дневния срок от датата на подписване на Договор за ползване на Услугата.

c. В случай, че Абонатът заяви писмено желание Договорът за ползване на Услугата да влезе в сила незабавно след подписването му, той получава техническото оборудване за Услугата и срокът за нейното инсталиране и активиране започва да тече от датата на подписване на Договор за ползване на Услугата.

III. Инсталиране на Услугата

14. Потребителят инсталира самостоятелно Услугата, като получи необходимото му оборудване в офис на ТЕЛЕКАБЕЛ или чрез куриер, в рамките на 10 (десет) календарни дни от заявяване на Услугата IPTV. Потребителят получава комплект оборудване „Инсталирай сам”, който включва инструкциите за инсталиране. Възможността за самостоятелно инсталиране се предлага само ако адреса се намира на

територията на кабелната разпределителна мрежа на Телекабел и има предоставена и работеща интернет услуга. ТЕЛЕКАБЕЛ има право да откаже посочената опция и в други случаи, по негова преценка. Всякакви въпроси от страна на Потребителя относно доставката на пакета „Инсталирай сам” могат да се отправят по телефона на Центъра за обслужване на клиенти 034/919 999, 7 (седем) дни в седмицата. При самостоятелното инсталиране на Услугата и несправяне с инсталацията, Потребителят има право да заяви последващо инсталиране от технически специалист на ТЕЛЕКАБЕЛ. Услугата се заявява от Потребителя в търговски офис на ТЕЛЕКАБЕЛ или по телефон, като се заплаща допълнително, съгласно стандартната ценова листа на ТЕЛЕКАБЕЛ за инсталиране на услуга.

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

16. ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да предоставя актуализирана информация за наличността на Услугата и да информира Абоната за изискванията за съвместимост на оборудването в срок до 10 (десет) работни дни от подписване на Договор за Услугата.

Услугата IPTV на ТЕЛЕКАБЕЛ е базирана на разпространение на уникален или общ стриминг сигнал по IP свързаност в затворена IP мрежа, което осигурява достъпност до услугата на територията на страната, там където ТЕЛЕКАБЕЛ поддържа мрежа за достъп до високоскоростен Интернет. Предоставянето на Услугата е в зависимост от параметрите на мрежата на конкретния адрес за ползване на Услугата, с подходяща, широколентова свързаност, която може да поддържа необходимата скорост за обмен на информационните потоци. В зависимост от техническите параметри на свързаността, може да няма техническа възможност за предоставяне само на част от пакетите или част от съдържанието, разпространявано чрез платформата. В случай че при инсталиране на услугата се констатира, че интернет свързаността на адреса е неподходяща, това се отразява в констативен протокол, като договорът между Абоната и ТЕЛЕКАБЕЛ се счита за прекратен.

IV. Задължения на абоната относно договора за ползване на услугата IPTV

17. Абонатът предоставя на ТЕЛЕКАБЕЛ достоверна информация, документ за самоличност, а за юридически лица и документ удостоверяващ актуалния правен статус и представителна власт на дружеството, както и други необходими документи преди подписването на Договор за ползване на Услугата.

18. Личните данни, които Абонатът предоставя, както и личните данни, които ТЕЛЕКАБЕЛ изготвя и генерира в процеса на предоставяне на услугите, се обработват и съхраняват от страна на ТЕЛЕКАБЕЛ в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО („Общ регламент за защита на личните данни“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на неговите лични данни от страна на ТЕЛЕКАБЕЛ, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент за защита на личните данни изисква да бъде предоставена на абонатите, се

съдържа в Политиката за поверителност и защита на личните данни в ТЕЛЕКАБЕЛ, която е публикувана на интернет страницата на ТЕЛЕКАБЕЛ – www.telekabel.bg и е налична в търговските обект на ТЕЛЕКАБЕЛ („Политика за защита на личните данни в Телекабел АД“).

19. Абонатът следва да бъде на разположение или при възможност да упълномощи в писмена форма лице, което да приеме доставката на техническото оборудване и да подпише приемо-предавателен протокол за предаденото устройство, на адреса, където ще бъде инсталирана услугата IPTV на ТЕЛЕКАБЕЛ, както и Договор за ползване на Услугата в случаите, когато тя е заявена по телефон или чрез интернет страницата на ТЕЛЕКАБЕЛ.

20. Абонатът е длъжен да подпише документите, които се изискват за предоставяне на Услугата.

21. Услугата, предоставяна от ТЕЛЕКАБЕЛ, позволява достъп до определени телевизионни програми на крайни потребители. ТЕЛЕКАБЕЛ има право да променя съдържанието на предоставяните пакети с телевизионни канали. ТЕЛЕКАБЕЛ ще уведоми Абоната за промените чрез интернет страницата си и рекламни материали. При отпадане на телевизионна програма от определен пакет с телевизионни програми, Абонатът на този пакет има право да прекрати договора, без да дължи обезщетение и/или неустойка, като отправи едномесечно писмено предизвестие.

22. Абонатът (физическо лице) няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата и/или предоставеното от ТЕЛЕКАБЕЛ оборудване на трети лица извън кръга на членовете на неговото домакинство.

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

24. Абонатът е длъжен да ползва услугата единствено в рамките на кабелната разпределителна мрежа на Телекабел.

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

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

V. Срок на Договора и влизане в сила

27. Договорът между Абоната и ТЕЛЕКАБЕЛ за предоставяне на услугата IPTV, влиза в сила 7 (седем) календарни дни след датата на подписване на Договор за ползване на Услугата IPTV, освен ако Потребителят изрично не е заявил писмено желание Договорът да влезе в сила незабавно. В случай, че договорът не е влязъл в сила незабавно след подписването му, Потребителят има право да го прекрати едностранно в седемдневния срок, без да дължи неустойки като заяви това си желание лично или

чрез надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на ТЕЛЕКАБЕЛ, в който договорът е подписан, респективно при търговския представител, подписал договора от страна на ТЕЛЕКАБЕЛ.

28. ТЕЛЕКАБЕЛ има право да откаже да сключи индивидуален Договор за ползване на Услугата с потребител, който не е заявил писмено изричното си съгласие Договорът да влезе в сила незабавно след подписването му, в случай, че съгласно условията на този договор ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя крайно устройство.

29. Услугата се предоставя от датата на подписване на Констативния протокол за предоставяне на услугата и техническото оборудване.

30. Абонатът е съгласен да използва и заплаща услугата IPTV, в зависимост от избраната опция в договора за ползване на услугата, считано от датата на подписване на приемо-предавателния протокол за полученото техническо оборудване за предоставяне на услугата.

31. В случай, че в Договора не е посочено друго, след изтичане на изборния със Договор срок, същият автоматично се продължава за неопределен срок.

32. ТЕЛЕКАБЕЛ уведомява абонатите си за изтичането на срока на индивидуалните им Договори за ползване на Услугата най-късно 1 месец преди това.

33. Абонатът може да промени срока на Договора си за ползване на услугата IPTV след изтичане на определения първоначален срок в Договора, като подпише нов Договор или допълнително споразумение за ползване на Услугата за съответния нов срок.

VI. Задължения на страните след инсталиране на Услугата

34. Абонатът е длъжен да информира ТЕЛЕКАБЕЛ за настъпили промени в предоставените данни за идентификация в рамките на 3 (три) календарни дни от настъпване на промяната.

35. Абонатът е длъжен да пази предоставеното от ТЕЛЕКАБЕЛ оборудване от механични повреди и кражби и да го съхранява от момента на получаването му на място и по начин, гарантиращи надеждно предоставяне на Услугата. ТЕЛЕКАБЕЛ не е отговорна за щети, нанесени върху техническото оборудване от Абоната и/или от трети лица.

36. В случай на кражба или при повреда, причинена от Абоната, ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя друго оборудване, като Абонатът е отговорен пред ТЕЛЕКАБЕЛ за стойността на загубеното оборудване или нанесените му повреди. В този случай ТЕЛЕКАБЕЛ ще предостави ново оборудване срещу заплащане на стойността му от Абоната.

37. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на оборудването, собственост на ТЕЛЕКАБЕЛ, причинени с умисъл или небрежност от страна на Абоната, последният остава отговорен за тези вреди.

38. ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности в работно време неизправности, възникнали при предоставяне на Услугата, за да се поддържа Услугата с необходимото качество, в срок до 10 (десет) работни дни от установяване на неизправността.

39. ТЕЛЕКАБЕЛ поддържа конфигурацията на IPTV оборудването, като на Абоната не се предоставя достъп да конфигурира сам това оборудване.

40. ТЕЛЕКАБЕЛ си запазва правото да спира временно предоставянето на Услугата в следните случаи:

а. Планирани профилактични ремонти или мероприятия с цел оптимизиране на качествени параметри на Услугата и аварийни ремонти;

- b. Повреда или смущения в мрежата за разпространяване на телевизионните програми до отстраняване на повредата или смущението и/или спиране на електрическото захранване на регионалната или национална електрическа мрежа до възстановяване на захранването;
- c. При заменяне или отстраняване на повреди в оборудването, предоставено от ТЕЛЕКАБЕЛ;
- d. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила до отпадането им;
- e. Когато Абонатът ползва Услугата по начин, който затруднява или пречи на нормалната работа на други абонати на ТЕЛЕКАБЕЛ или им причинява вреди;
- f. Когато телевизионна програма не е достъпна от мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ до осигуряване на такъв достъп;
- g. Когато Абонатът забавя плащането на Услугата след определената крайна дата на плащане;
- h. Когато Абонатът предоставя Услугата на трети лица или извърши друго нарушение на ограниченията посочени в тези Общи условия.

VII. Отчитане и заплащане на сметките на Услугата IPTV

41. Отчитането на сметки ще започне от датата на активиране и предоставяне на Услугата с подписване на приемо-предавателния протокол за техническото оборудване, което предполага, че Абонатът приема, че Услугата е активирана, оборудването е предоставено и Услугата работи правилно. Отчитането на сметки за допълнителни пакети програми, заявени по-късно в офис на ТЕЛЕКАБЕЛ, по телефон или през интернет страницата на ТЕЛЕКАБЕЛ, започва от датата на активиране на услугите или от деня на заявяването им.

42. Цените, които Абонатът дължи са:

- a. Еднократна цена за активиране на услугата, според ценовата листа на ТЕЛЕКАБЕЛ за активиране на услуги;
- b. Месечен абонамент за използване на Услугата, според избрания абонаментен план в индивидуалния договор. Услугата е предплатена или дължима за периода следващ периода през който е активирана услугата.
- c. Месечен абонамент за използване на допълнителни услуги като например допълнителни приемници, допълнителни пакети с ТВ канали;
- d. Абонатът заплаща цена за предоставеното от ТЕЛЕКАБЕЛ оборудване при сключване на безсрочен договор.
- e. Плащането на задълженията на Абоната, посочени тук, ще се счита за извършено на датата на получаване на пълната сума според индивидуалния договор, в касите на ТЕЛЕКАБЕЛ или след постъпването на тази сума на банковата сметка на ТЕЛЕКАБЕЛ, когато плащането е по банков път или онлайн. Частични плащания няма да се считат за изпълнение на задълженията на Абоната.
- f. В случай, че Абонатът не е платил за Услугата след определената за плащане крайна дата, ТЕЛЕКАБЕЛ ще спре да предоставя Услугата на Абоната, без да го уведомява изрично за това.
- g. Заплащането на месечните такси може да стане в търговските офиси на фирмата или по банков път, онлайн през сайта на www.telekabel.bg или e-Pay, като при плащане по банков път или онлайн, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ТЕЛЕКАБЕЛ.

VIII. Прекратяване на предоставянето на Услугата

43. Абонатът може да иска прекратяване на предоставянето на Услугата, без да обосновава причините за това, когато я ползва без обвързващ договор за определен срок, като заяви в офис на ТЕЛЕКАБЕЛ с писмено известие, поне един месец предварително, желанието си за прекратяване и върне в посочения едномесечен срок предоставеното оборудване (пълен комплект), освен в случаите в които то е закупено от него. ТЕЛЕКАБЕЛ прекратява предоставянето на Услугата след изтичане на срока на горепосоченото писмено предизвестие. В случай, че Абонатът не върне предоставеното за срока на Договора оборудване, дължи неустойка в размер на стойността на съответното оборудване.

44. В случай, че Абонатът прекрати Договора, преди изтичането на първоначално уговорения между страните срок или срока, за който е продължен Договорът, Абонатът заплаща на ТЕЛЕКАБЕЛ сумата, определена по реда на т.50.

45. В случаите, когато Абонатът не е закупил оборудването, той е длъжен да го върне на лице, оторизирано от ТЕЛЕКАБЕЛ, което да го приеме. Двете страни подписват протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното оборудване към момента на подписването му.

46. Договорът може да бъде прекратен едностранно от страна на Телекабел при неспазване на клаузите в тези общи условия и индивидуалния договор с клиента.

IX. Отговорности на страните по договора за IPTV услугата

47. За всички случаи на неизпълнение на задълженията си по Общите условия страните носят отговорност в съответствие с разпоредбите на действащото българско законодателство.

48. ТЕЛЕКАБЕЛ не отговаря пред Абоната за:

а. Липса на умения от страна на Абоната да използва Услугата;

б. Претенции от трети лица срещу Абоната при и по повод ползване на Услугата;

в. Вреди, причинени от лошо или неправилно поддържане или експлоатация от страна на Абоната на оборудването, предоставено му от ТЕЛЕКАБЕЛ;

г. Повреди по мрежата за пренос на телевизионните и радио-програми, които правят технически невъзможно предоставянето на Услугата, както и за всички други случаи при които прекъсването на излъчването на програма се дължи на обстоятелства извън мрежата и контрола на ТЕЛЕКАБЕЛ;

д. ТЕЛЕКАБЕЛ не отговаря за вреди, причинени на трети лица при използване на Услугата от Абоната, както и използването на Услугата за незаконни цели по какъвто и да е начин или извършването на незаконни действия чрез Услугата. ТЕЛЕКАБЕЛ не носи отговорност за съдържанието на телевизионните програми, пренасяни чрез Услугата и съдържанието от интернет страниците, достъпни чрез приложенията от Услугата.

е. Телекабел не носи отговорност за никое нарушение на клаузите на договора от страна на Абоната, включително, но не само нарушаване на териториалния обхват на мрежата.

49. При временно спиране на Услугата поради аварийни ремонти на мрежата, продължили повече от срока за отстраняване регламентиран в тези Общи условия, за което ТЕЛЕКАБЕЛ е изцяло отговорно, месечният абонамент, дължим от Абоната за ползване на Услугата, се намалява с пропорционалната част от абонамента, съответстваща на дните, през които не е предоставяна Услугата. В тези случаи един месец се счита за 30 (тридесет) календарни дни.

50. Предходната клауза е приложима, само ако Абонатът е уведомил в срок ТЕЛЕКАБЕЛ, че не е бил в състояние да ползва Услугата поради аварийни ремонти на мрежата повече от срока за отстраняването им.

50. Ако Договорът за Услугата IPTV бъде прекратен по инициатива или по вина на Абоната преди изтичането на избрания с договора срок, Абонатът (физическо лице) дължи на ТЕЛЕКАБЕЛ неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договарът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок, но не повече от трикратния им размер. Ако Договорът за Услугата IPTV бъде прекратен по инициатива или по вина на абоната преди изтичането на избрания с договора срок, абонатът (юридическо лице) дължи на ТЕЛЕКАБЕЛ неустойка в размер на месечните абонаменти за услугите на срочен абонамент, за които договарът се прекратява, по техния стандартен размер, без отстъпка, до изтичане на съответния срок.

X. Общи положения

51. За всички неуредени в Общите условия за предоставяне на услугата ТЕЛЕКАБЕЛ IPTV въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

52. Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие - от съответния държавен съд при условията на ГПК.

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

54. Тълкуването на Договора между страните ще се извършва при следния ред на предпочитание: Договор за ползване на Услугата IPTV на ТЕЛЕКАБЕЛ, констативен протокол за предоставяне на техническо оборудване за Услугата, заявки за предоставяне на допълнителни услуги към Услугата IPTV (ако има такива), Общи условия за предоставяне на Услугата IPTV, като при няколко документа от един и същ вид, предимство ще имат клаузите от документите с по-късна дата.

55. По смисъла на настоящите Общи условия за писмено предизвестие/уведомяване ще се счита писмо с обратна разписка или факс.

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

57. Всякакви въпроси от страна на Потребителя относно предоставянето на услугата, цени и условията на плащане, тарифни планове, технически проблеми, промяна на адреса за предоставяне на услугата, прекратяване на правоотношенията, поддръжка и др. могат да се отправят на телефона за Обслужване на клиенти 034/919 999, 7 (седем) дни в седмицата, както и във всеки търговски офис на ТЕЛЕКАБЕЛ.