

## УСЛОВИЯ НА „ЙЕТТЕЛ БЪЛГАРИЯ” ЕАД ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ИНТЕРАКТИВНА ТЕЛЕВИЗИЯ ЧРЕЗ ПРИЛОЖЕНИЕ

### 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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

### 2. НАЧИН НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА

2.1. Услугата се предоставя при условия, цени и начин на плащане, уредени в настоящите Условия. Услугата се предоставя на територията на Република България и в ЕС/ЕИЗ, в съответствие с Регламент (ЕС) 2017/1128. Услугата може да се използва навсякъде на територията на Република България, където ПОТРЕБИТЕЛЯТ разполага с подходяща интернет свързаност, независимо от доставчика, който я предоставя. Минимално необходимата интернет скорост за изтегляне на мобилни данни за използване на пълните функционалности на Услугата е както следва: за ТВ канал в стандартна резолюция (SD) – 2,5 Mbps; за ТВ канал във висока резолюция (HD) – 6 Mbps; за ТВ канал в ултра висока резолюция (UHD/4K) - 15 Mbps за всеки Екран, на който се ползва Услугата. В зависимост от техническите параметри на свързаността, може да има техническа възможност за предоставяне само на част от пакетите или част от съдържанието, разпространявано чрез платформата.

2.2. Броят крайни устройства (Екрани), на които всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право да ползва Услугата, е до 5 (пет), в зависимост от условията на избрания пакет.

2.3. Услугата не може да се използва, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ се намира в държава, която не е член на ЕС/ЕИЗ.

2.4. ОПЕРАТОРЪТ не предоставя специализирано оборудване за използване на Услугата. Услугата може да бъде използвана от ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез мобилно приложение, приложение за смарт-телевизор или уеб базирана версия и други.

2.5. Услугата се предоставя 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, съгласно предвиденото в настоящите Условия. ОПЕРАТОРЪТ не предлага минимални нива на качество за тази Услуга - качеството на Услугата зависи от качеството на интернет свързаността, използвана от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

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

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

2.8. Услугата позволява достъп до интерактивна телевизия на ПОТРЕБИТЕЛЯ и не е подходяща, нито позволява препродажба или предоставянето ѝ по търговски начин на трети лица. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не препродава или предоставя под каквато и да е форма Услугата на трети лица.

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

3.1. ОПЕРАТОРЪТ има право да получава дължимите за предоставянето на Услугата суми по начините и в сроковете посочени в тези Условия.

3.2. ОПЕРАТОРЪТ има право да ограничи ползването на Услугите или да прекрати абонамента, ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ:

3.2.1. има просрочени задължения по издадени от ОПЕРАТОРА фактури или ако не е извършено дължимото плащане за ползване на Услугата за следващ отчетен период или при извършени други съществени нарушения на настоящите Условия спрямо ОПЕРАТОРА.

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

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

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

3.2.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ или член на семейството му, упражни физическо насилие спрямо служителите на ОПЕРАТОРА, служителите в магазини, опериращи под марката Yettel или служителите на подизпълнителите на дружеството.

3.2.5 в случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ излъчва или позволява излъчване на Услугата на места с публичен достъп, или използва по какъвто и да било начин Услугата за търговски цели.

3.2.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е в открито производство по несъстоятелност.

3.3. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати абонамента за Услугата в случай на системно неизпълнение на задължения на ПОТРЕБИТЕЛЯ съгласно тези Условия, като „системно“ означава три или повече пъти.

3.4. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да възстановява спряган достъп до Услугата при наличие на повреди/аварии, само в случаите, когато такива повреди/аварии са под контрола на ОПЕРАТОРА, във възможно най-кратки срокове в зависимост от причината за спирането.

3.5. ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за вреди, причинени на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са пряка и непосредствена последица от виновно неизпълнение на задълженията си по тези Условия.

3.6. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за прекъсване и/или влошаване на качеството на Услугата и/или неизползване на Услугата:

3.6.1. ако това не е по вина на ОПЕРАТОРА; и/или

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

3.6.3. в случай на настъпване на събитие на непреодолима сила или случайно събитие;

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

3.6.5. неизпълнение на задължения и/или нарушаване на разпоредбите на тези Условия от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;

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

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

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

Във всички случаи по член 3.6. ОПЕРАТОРЪТ ще положи всички усилия за възстановяване на предоставянето на Услугата във възможно най-кратки срокове от отпадане на съответното обстоятелство, причина за прекъсването или влошаването на качеството на Услугата.

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

3.7.1. в случай на претенции от трети лица срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ при или по повод използването на Услугата;

3.7.2. за съдържанието на информацията, пренасяна чрез Услугата.

#### 4. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

4.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получава Услугата съобразно предвиденото в настоящите Условия.

4.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да получава обслужване при ползването на Услугата съгласно предвиденото в тези Условия, както и да сигнализира Дружеството в случай на повреди и аварии.

4.3. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да препродава или предоставя под каквато и да е форма ползването на Услугата на трети лица.

4.4. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да препродава, да излъчва или да позволява излъчване на Услугата в места с публичен достъп, или да използва по какъвто и да било начин Услугата за търговски цели.

4.5. Със заявяването на Услугата ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява, че Услугата няма да бъде ползвана в обществени или публични зони или места включително хотелски лобита, барове, ресторанти или обществени площади, както и всякакви помещения или места, експлоатирани с търговска цел или такива, които имат социално или друго обществено предназначение, което

предполага публично и/или масово разпространение, включително хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, частни клиники и други подобни функционални структури, които приемат телевизионните канали, видео съдържание и приложения, включени в Услугата.

4.6. ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право да записва на други устройства и/или носители съдържание, предоставяно чрез Услугата, както и да го изменя и/или разпространява допълнително по какъвто и да било начин. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да използва вградените функционалности на Услугата за записване на съдържание.

4.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да заплаща цената на Услугата, в това число допълнителните услуги съгласно издадени фактури и условия за плащане, предвидени в Условиата.

4.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да ползва предоставената му Услуга по предназначение и в съответствие с изискванията на тези Условия.

4.9. За да използва Услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да използва крайни устройства, които отговарят на техническите изисквания, публикувани на Yettel.bg.

4.10. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да уведомява своевременно ОПЕРАТОРА за възникнали повреди/аварии или влошаване на качеството на Услугата.

4.11. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да спазва разпоредбите на Условиата, както и да не извършва противоправни действия или бездействия при ползването на Услугата.

4.12. ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговаря за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА и неговите подизпълнители, които са пряка и непосредствена последица от виновно неизпълнение на задълженията му по тези Условия.

## 5. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

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

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

5.1.2. Такси за ползване на допълнителни услуги, свързани с Услугата, когато такива са заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

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

5.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи плащане за ползване на Услугата съгласно описаното в настоящите Условия.

5.3. Таксите за Услугата по т. 5.1:

5.3.1. се начисляват от ОПЕРАТОРА ежемесечно, считано от датата на активиране на Услугата и се фактурират заедно с дължимите такси за други предоставяни от ОПЕРАТОРА услуги

В случай че Операторът е осигурил на ПОТРЕБИТЕЛЯ възможност за достъп до месечната сметка/фактура, последният не се освобождава от задължението си за плащане.

5.3.2. се предплащат с банкова карта, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е избрал този начин на плащане. В този случай, абонаментната такса се предплаща при стартиране на всеки отчетен период, докато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не прекрати своя абонамент. В този случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност да заяви желанието си да получава фактура за направеното плащане, която ще бъде налична в мобилното приложение.

5.4. В случай на забава или при липса на плащане на абонаментната такса ОПЕРАТОРЪТ има право:

5.4.1. да спре/ограничи ползването на Услугите от ПОТРЕБИТЕЛЯ, което не освобождава последния от задължението му за плащане на месечната абонаментна такса и други дължими суми – в случаите когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е избрал абонаментната такса за Услугата да се фактурира заедно с дължимите такси за други предоставяни от ОПЕРАТОРА услуги.

5.4.2. да спре/ограничи ползването на Услугите от ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато същият е избрал да предплаща абонаментната такса за Услугата с банкова карта.

5.5. Yettel има право да променя и допълва ценовата листа, публикувана на интернет страницата на ОПЕРАТОРА едностранно, по своя преценка. При едностранна промяна в цените, ОПЕРАТОРЪТ уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез SMS, по имейл или чрез мобилното приложение Yettel. за предстоящите промени своевременно преди влизането им в сила.

5.6. ОПЕРАТОРЪТ има право да променя списъкът с телевизионни програми, които се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, описани на интернет страницата на Услугата, както и телевизионните програми, включени в предоставяните допълнителни пакети.

5.7. В случаите по т.5.3.1 ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща фактурата в срок описан в съответния договор и приложимите към него Общи Условия за услугите, към които се начислява таксата за Услугата.

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

5.8.1. Когато абонаментната такса се заплаща съгласно посоченото в т. 5.3.1:

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

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

- Чрез незабавно инкасо;

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

Начинът на заплащане се избира от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

5.8.2. Когато абонаментната такса се заплаща съгласно посоченото в т. 5.3.2, плащането се извършва чрез банкова карта.

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

## 6. СРОК НА АБОНАМЕНТА, ПРЕКРАТЯВАНЕ.

6.1. Услугата се активира от момента на извършване на успешно заплащане на абонамента за Услугата чрез банкова карта, или чрез избиране на възможността за заплащане на абонамента за Услугата заедно с дължимите такси за други предоставяни от ОПЕРАТОРА услуги и след отбелязването на съгласие с настоящите Условия, потвърждаването на избрания тарифен план и/или избраните допълнителни услуги.

Услугата се подновява за последователни едномесечни периоди до нейното прекратяване.

6.2. Абонаментът може да се прекрати по всяко време от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ без неустойки, като сумата за вече заплатен абонаментен период не подлежи на възстановяване. В такъв случай ПОТРЕБИТЕЛЯТ ще има достъп до Услугата до края на текущия отчетен период.

6.3. При прекратяване на абонамента ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за заплащане на Дружеството на всички дължими суми до датата на прекратяването. Всяка от страните има право да прихване дължими от нея суми срещу дължими от другата страна суми.

## 7. ОБРАБОТКА НА ДАННИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ – ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА

7.1. При и по повод предоставяне на Услугата, ОПЕРАТОРЪТ обработва личните данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – физически лица, в качеството си на администратор по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (**Общ регламент относно защитата на данните** или **ОРЗД**).

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

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

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

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

7.3.3. Коригиране на личните им данни, ако са неточни;

7.3.4. Изтриване на личните им данни;

7.3.5. Ограничаване на обработването на личните им данни;

7.3.6. Възражение спрямо обработването на личните им данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;

7.3.7. Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай, че правата им по ОРЗД са били нарушени.

7.4. ОПЕРАТОРЪТ поддържа и предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на личните им данни в Политиката за личните данни на „Йеттел България“ ЕАД (**Политика**), публикувана на [www.yettel.bg/privacy](http://www.yettel.bg/privacy), като при всяко изменение на Политиката ОПЕРАТОРЪТ се задължава да публикува нейното актуално съдържание на интернет страницата си. В Политиката са описани:

7.4.1. категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;

7.4.2. правните основания за обработване на лични данни;

- 7.4.3. информация за източника на личните данни – в случай че ОПЕРАТОРЪТ получава данни от трети лица;
- 7.4.4. съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;
- 7.4.5. сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;
- 7.4.6. получателите или категориите получатели на лични данни;
- 7.4.7. координатите за връзка с ОПЕРАТОРА и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;
- 7.4.8. условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;
- 7.4.9. друга информация, предвидена в ОРЗД.

## 8. ОБРАБОТКА НА ДАННИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ – ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА

8.1. Настоящият раздел се прилага по отношение на обработката на данни за потребители-юридически лица.

8.2. За предоставянето на услугите ОПЕРАТОРЪТ може да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите-юридически лица, които включват данни, необходими за изготвяне на фактури, при заявено желание за това.

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

8.4. ОПЕРАТОРЪТ има право да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите-юридически лица, за целите на:

1. предоставянето на Услугата;
2. обслужване на запитвания на потребители-юридически лица;
3. установяване на злоупотреби;
4. откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и софтуерни грешки;
5. откриване и преустановяване на незаконно използване на Услугата, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган;
6. други цели, предвидени или допустими от действащото законодателство, по съответно допустимия ред.

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

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

Yettel може да използва, обработва и предоставя данните, свързани с потребителя – юридическо лице, и да осъществява повиквания и да изпраща съобщения или електронна поща съгласно предвиденото по-горе, а с неговото предварително съгласие – и за целите на маркетинга и рекламата на стоки и продукти на трети лица. Потребителят – юридическо лице може по всяко време свободно да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения и/или съответно да оттегли предоставеното от него съгласие за получаване на такива съобщения като отправи писмено заявление до Yettel или по друг подходящ начин, посочен на интернет страницата на Yettel.

## 9. ДЕФИНИЦИИ

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

9.1. **„Услуга“** или **„Услугата“** или **„Услугите“** означава услугите, предмет на тези Условия, чрез които се осигурява достъп на Потребители до интерактивна телевизия.

9.2. **„Условия“** – настоящите условия, регламентиращи предоставянето и ползването на телевизионна услуга от Потребителите.

9.3. „**Потребител**” е физическо или юридическо лице, държавен орган или дружество с държавно или общинско участие, агенция, община и др., абонирано се за Услугата, съгласно настоящите Условия.

9.4. „**Прекъсване**” по смисъла на тези Условия е налице в случай, че Услугата временно не се предоставя по вина на ОПЕРАТОРА.

9.5. „**Екран/и**” за целите на тези Условия, означава всички крайни устройства, на които Потребителят има право да гледа Услугата.

9.6. „**Системно нарушение**” означава нарушение на задължение по тези Условия, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

9.7. „**Съществено нарушение**” означава: 1. нарушение на което и да е задължение по тези Условия, което прави изцяло невъзможно неговото изпълнение; 2. действие или бездействие, с което сериозно се засягат правата на другата страна.

## 10. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

10.1. Интелектуална собственост.

10.1.1. Съдържанието на Услугата и приложението за достъп до нея са обект на права на интелектуална собственост на Yettel или на трети лица.

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

10.1.3. Използваните в Услугата търговски марки, лого и наименования са интелектуална собственост на съответните им притежатели.

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

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

10.2. Предложения, жалби и молби.

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

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

10.3. Приложимо право.

За всички неуредени в тези Условия въпроси се прилага действащото законодателство на Република България.

10.4. Решаване на спорове.

Възникналите спорове относно правата и задълженията на Страните според тези Условия се уреждат чрез преговори между Страните, а когато това се окаже невъзможно - се отнасят за разрешаване от компетентния български съд със седалище в гр. София.

10.5. Влизане в сила, изменение и приемане на Условията.

Настоящите Условия имат задължителна сила за ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се запознава, съгласява се и приема Условията с отбелязването на съгласие с настоящите Условия в приложението Yettel.

Условията могат да бъдат изменяни и допълвани по всяко време от страна на ОПЕРАТОРА за което ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ще бъдат уведомявани своевременно.

Настоящите Условия влизат в сила на 11.07.2023г.