



## **ПРАВИЛА ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА A1 NOW ОТ ПОТРЕБИТЕЛИ НА „А1 БЪЛГАРИЯ“ ЕАД**

(изм. и доп. В сила от 01.11.2016 г., изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. и доп. Във Връзка с промяна в Търговския регистър на фирменото наименование от „Мобилтел“ ЕАД на „А1 България“ ЕАД (Промяната в Търговския регистър); изм. и доп. Във Връзка с Влизане в сила на Общ регламент за защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679) на 25.05.2018 г.)

### **I. ПРЕДМЕТ**

1. (изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) С настоящите Правила (“Правила”) се определят редът, начинът и условията, при които “А1 България” ЕАД („А1 България” или „Доставчикът”) предоставя на Потребители услугата A1 NOW.

Адрес за кореспонденция и телефон за контакт с Доставчика:

„А1 България” ЕАД, ул. „Кукуш” № 1, гр. София - 1309; Телефони: \*88 (цена на обаждане, съгласно действащия ценоразпис), +359 88 123 (безплатен и достъпен от Всички мобилни и фиксирани мрежи в страната).

### **II. ПОНЯТИЯ**

2. (изм. и доп., В сила от 01.11.2016 г.) По смисъла на настоящите Правила следните думи и изрази, включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число, ще имат посочените в тази точка значения:
  - 2.1. (изм. и доп., В сила от 01.11.2016 г., изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) „Услугата” означава услугата A1 NOW, която се предоставя от А1 България в допълнение към предоставяната от него Телевизионна услуга или Мобилна услуга и позволява на абонатите по действащ договор за Телевизионна услуга, Мобилна услуга или друг вид определена от А1 България услуга да гледат Съдържание на различни крайни устройства (телевизионен приемник, персонален компютър, таблет или мобилен телефон – смартфон) посредством интернет



портала A1 NOW, достъпен на адрес: [www.a1now.bg](http://www.a1now.bg) и/или мобилното приложение „NOW“.

- 2.2. (изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) *„Телевизионна услуга“* означава всяка телевизионна услуга (в това число допълнителни услуги, свързани с нея като услуги, позволяващи гледане на телевизионно съдържание през различни устройства и др.), предоставяна от А1 България посредством Мрежата, съгласно изискванията на Закона за електронните съобщения (ЗЕС) и действащото българско законодателство, която осигурява на абонатите на тази услуга достъп до телевизия (в това число до Съдържание) чрез различен технически способ, както и достъп до допълнителни услуги.
- 2.3. (изм. и доп., в сила от 01.11.2016 г., изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) *„Мобилна услуга“* означава всяка електронна съобщителна услуга, предоставяна съгласно Закона за електронните съобщения (ЗЕС) и действащото българско законодателство през мобилна Мрежа на А1 България въз основа на Потребителски договор при условията на Абонаментен план и която може да се комбинира с допълнителни услуги, позволяващи гледане на Съдържание през различни устройства и др.
- 2.4. (изм. и доп., в сила от 01.11.2016 г., изм. в сила от 12.04.2017 г., изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) *„Абонаментен План“* означава задължението на Потребител, който е страна по Потребителски договор, да заплаща (i) определена месечна такса (която такса може да включва определен обем потребление на електронни съобщителни услуги, предоставяни от А1 България чрез някоя Мрежа) на А1 България, независимо дали е ползвал услуги през съответния месец; и/или (ii) определена цена за изходящи разговори, трафик на данни и/или други услуги.
- 2.5. (изм. в сила от 12.04.2017 г., изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) *„Мрежа“* означава всяка електронна съобщителна мрежа, притежавана или контролирана от А1 България, чрез която А1 България разпространява Телевизионното съдържание до и предоставя Услугата на Потребителите.



- 2.6. (изм. В сила от 08.06. 2016 г.) *„Потребител“* означава дееспособно физическо лице, юридическо лице или едноличен търговец, което/който отговаря на изискванията, посочени по-долу в раздел III от тези Правила, в резултата на което е оторизирано да ползва Услугата.
- 2.7. (изм. В сила от 01.11.2016 г., изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) *„Потребителски договор“* е договорът, сключен от Потребителя с А1 България за ползване на Телевизионна услуга, Мобилна услуга или друг вид услуга на абонамент, която позволява активирането на Услугата.
- 2.8. (изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) *„Съдържание“* означава и включва телевизионно съдържание (телевизионни програми и/или техни елементи като филми, Видео и др.), което е достъпно чрез Услугата. Информация за Съдържанието (в това число за броя и вида на телевизионните програми, достъпни чрез даден вид Услуга) се публикува на [www.a1now.bg/landing/live-tv](http://www.a1now.bg/landing/live-tv).
- 2.9. (изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) *„Действащо законодателство“* означава всеки действащ (сега или в бъдеще) закон и/или подзаконен (нормативен или ненормативен (общ или индивидуален административен)) акт, който засяга Услугата и/или А1 България (и/или неговата дейност) и/или Потребителя и/или неговата дейност.

### **III. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

3. Потребител на Услугата може да е пълнолетно физическо лице, което:
- 3.1. е абонат по действащ Потребителски договор;
  - 3.2. е заявило Услугата по реда, описан в раздел V;
  - 3.3. има профил с потребителско име и парола, регистриран по реда на раздел
4. При условие че е изпълнил посочените в предходната точка изисквания, Потребителят е оторизиран да ползва Услугата



единствено за лично ползване и единствено на територията на Република България.

#### IV. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА

##### 5. Услугата Включва:

- 5.1. гледане в реално време (едновременно с предаването) на съдържание, което обхваща определен брой български телевизионни програми, според приложимия пакет;
  - 5.2. отложено във времето гледане на дадена телевизионна програма (time shift) - до 7 дни след първоначалното излъчване;
  - 5.3. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) записване на цялото или част от включеното в някои телевизионни програми съдържание (recording), стартиране, спиране и превъртане (pause, forward and reverse) на съответния запис. Общата продължителност на записите, които могат да бъдат направени в рамките на един период на ползване, е до 10 (десет) часа, като същите се съхраняват в рамките на 90 (деветдесет) дни след като са направени. Записите не се съхраняват на крайните устройства на Потребителите. Посочените в тази т.5.3 възможности са налице за част от телевизионните програми, за които А1 България разполага със съответни разрешения.
6. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Услугата се предоставя от А1 България посредством:
- 6.1. (изм. в сила от 12.04.2017 г., изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) интернет портала А1 NOW, достъпен на интернет страницата [a1now.bg](http://a1now.bg); (списък на браузери за достъп се публикува на интернет страниците на А1 България);
  - 6.2. приложение за смартфон и таблет: iOS, versions 8.0/9.0, Android 4.x.x/5.x.x./6.x.x.
7. (изм. в сила от 12.04.2017 г., изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Достъп на Потребителите до Услугата може да бъде осигурен и по други начини, извън посочените в предходната точка, при наличие на възможност на А1 България за такова предоставяне. При осигуряване на допълнителен начин за ползване



на услугата от потребителите, информация за това се публикува на интернет страницата [a1now.bg](http://a1now.bg).

8. (изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Услугата се предоставя за едномесечни периоди на ползване в рамките на действието на Потребителския договор, срещу заплащане на определена от А1 България месечна такса, публикувана на интернет страницата [www.a1now.bg](http://www.a1now.bg), която е достъпна също през [www.a1.bg](http://www.a1.bg).
9. Ползването започва от активирането на Услугата съгласно условията на раздел по-долу.

#### **V. АКТИВИРАНЕ И ДЕАКТИВИРАНЕ.**

10. (изм. В сила от 01.11.2016 г., изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Предоставянето на Услугата се извършва на основание сключен Потребителски договор между А1 България и съответния Потребител при условията на Абонаментен план и на основание настоящите Правила, които се приемат при регистрацията, извършена по реда, описан по-долу.
11. (изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Заявяването на Услугата може да бъде извършено от Потребителя в магазин от търговската мрежа на А1 България чрез подписване на съответно приложение, заявка или друг документ към Потребителския договор или директно чрез интернет портала А1 NOW. При всички случаи следва да бъде спазен редът за активация, посочен в следващата точка.
12. (изм. В сила от 01.11.2016 г., изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Достъпът до Услугата се активира на базата на заявка, подадена чрез интернет страницата на адрес: [www.a1now.bg](http://www.a1now.bg), като за целта Потребителят следва:
  - 12.1. (Изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) да създаде регистрацията с потребителско име (имейл) и парола на страницата на Услугата на адрес - <http://www.a1now.bg>.
- (изм. В сила от 01.11.2016 г., изм. В сила от 12.04.2017 г.) При осъществяване на регистрацията Потребителят предоставя най-



малко следните данни: имейл адрес, парола, номер на Телевизионната или Мобилната услуга по съответния Потребителски договор, по който ще бъде ползвана Услугата. На посочения имейл адрес Потребителят получава имейл с линк за потвърждение. При потвърждение на линка и след въвеждане на номер на Телевизионната или Мобилната услуга по съответния Потребителски договор, Доставчикът създава на Потребителя потребителски профил.

- (изм. В сила от 12.04.2017 г.,) Когато Услугата се предоставя чрез DOCSIS технология, при наличие на повече от един адрес за предоставяне на Телевизионна услуга, следва допълнително да се избере адресът за ползване на Телевизионната услуга, посочен в Потребителския договор, сключен за този адрес;
- 12.2. да потвърди своето съгласие с настоящите Правила. С приемане на Правилата Потребителят потвърждава и съгласието си с обстоятелството, че изпълнението на заявката за Услугата започва веднага след като бъде направена и след започване на изпълнението Потребителят няма право на отказ от Услуга и дължи заплащане на предвидената за нея цена. Това не засяга правото на Потребителя да деактивира Услугата по реда на т.17.
- 12.3. да свали и инсталира приложението NOW от Apple Store за Потребители с iOS и Google Store, за Потребители с Android. Услугата може да бъде използвана на до 5 (пет) броя крайни устройства, които се регистрират автоматично при въвеждане на потребителско име и парола.
- 12.4. (доп. В сила от 08.06.2016 г.) Когато Потребителят, който е страна по съответния Потребителски договор, е юридическо лице или едноличен търговец, физическото лице, което е извършило регистрацията по предвидения в т.12 ред, се счита за оторизирано от съответното юридическо лице или едноличен търговец за извършване на тази регистрация.
- 13. Преди да направи и потвърди заявката Потребителят получава от Доставчика относимата за Услугата информацията, която се изисква съгласно действащото законодателство.





14. Потребителят може да ползва Услугата единствено чрез потребителския си профил, който съдържа най-малко следната информация:
  - 14.1. Потребителско име, имейл адрес;
  - 14.2. Брой на достъпни телевизионни програми;
  - 14.3. Общ брой/ оставащи часове за запис;
  - 14.4 IP адрес на мобилната мрежа, в която се ползва крайното устройство;
  - 14.5. Статус на абонамента;
  - 14.6. Брой на използваните крайни устройства.
15. Заявената по реда на тези Правила Услуга се активира след получаване на съобщение за успешно подаване на заявка по реда на т.12.
16. Ползването на Услугата се извършва в рамките на срока на Потребителския договор, на базата на който е заявена и активирана.
17. (изм. в сила от 08.06.2016 г.; изм. в сила от 01.11.2016 г., изм. в сила от 12.04.2017 г., изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Деактивацията на Услугата, активирана по реда на тези Правила, може да се извърши от Потребителя по всяко време чрез писмена заявка, подадена в магазин от търговската мрежа на А1 България. Потребител на А1 България, който не е потребител на DOCSIS технология, може да деактивира Услугата и чрез обаждане на Центъра за обслужване на клиенти на телефон: +359 88 123 или \*88 - с Клиентска парола. Лицето, което е направило фактически заявка за деактивация с Клиентска парола от името на юридическо лице или едноличен търговец, се счита за оторизирано да извърши това действие и деактивацията въз основа на такава заявка се приема за валидна. Съответното юридическо лице или едноличен търговец отговаря изцяло за управлението, съхранението и използването на Клиентската парола, с която се извършват активиации, деактивиации и други действия от негово име.

## **VI. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ.**



18. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) За ползване на Услуга, активирана по реда на тези Правила, се заплаща месечна такса, съгласно действащия ценоразпис, публикуван на [www.a1.bg](http://www.a1.bg).
19. (изм. в сила от 12.04.2017 г.) Цената, дължима за Услуга, активирана по реда на тези Правила, се включва в месечната таксуваща фактура, издадена от Доставчика за услуги, ползвани по Потребителския договор (към който се активира Услугата) през таксуващия период, в който е била активирана тази Услуга.
20. (изм. в сила от 08.06.2016 г.) В случай че за активираната Услуга се дължи месечна такса, същата се заплаща в пропорционално на периода, в рамките на който е ползвана Услугата. Услугата се деактивира след подаване на заявка за деактивация по реда, описан по-долу в т.17.
21. По отношения на сроковете и условията на плащане, които не са посочени в тези Правила, се прилагат разпоредбите на съответния Потребителски договор (към който е активирана Услугата) и Общите условия, представляващи неразделна част от посочения Потребителски договор.
22. Допълнителни разходи: чрез използването на Услугата в мобилната мрежа на което и да е предприятие, предоставящо мобилни електронни съобщителни услуги (мобилен оператор), се генерира допълнително трафик на данни за мобилен интернет, който се таксува и заплаща от Потребителя според тарифния му план за ползване на мобилен интернет в съответната мрежа.

## **VII. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ И ПАРАМЕТРИ**

23. (изм. в сила от 12.04.2017 г., изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Услугата е достъпна само чрез мобилни крайни устройства (телефони и таблети), които поддържат мобилното приложение NOW и които са посочени в списък, публикуван на интернет страницата на А1 България на адрес: [www.a1.bg](http://www.a1.bg), [www.a1now.bg](http://www.a1now.bg).
24. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Услугата е достъпна през интернет сайт [www.a1now.bg](http://www.a1now.bg)





25. (изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Услугата е достъпна само при ползване на съвместими с нея мобилни крайни устройства и операционни системи. Техническите изисквания към мобилните крайни устройства и съвместимите операционни системи, които позволяват ползване на Услуга са посочени на интернет страницата на адрес: a1now.bg. Доставчикът не гарантира ползването на която и да е Услуга чрез мобилни крайни устройства и операционни системи, които не са съвместими с тази Услуга и не отговарят на посочените изисквания.
26. Минималното изискване за интернет скорост е 64kbps.
27. (изм. В сила от 01.11.2016 г., изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) В случай че при ползване на Услугата се реализира трафик през мобилната електронна съобщителна мрежа на А1 България по стандарт UMTS (3G мрежа) или LTE (4G мрежа), по отношение на този трафик се прилагат ценовите и други условия на съответния Потребителски договор за мобилни услуги, подписан от Потребителя.
28. Ползването на Услугата е възможно само на територията на Република България.
29. Достъпът до Услугата през WiFi свързаност или чрез мобилна електронна съобщителна мрежа е неограничена в рамките на територията на Република България.
30. (изм. В сила от 01.11.2016 г., изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Доставчикът предоставя на Потребителя във Връзка с ползването на Услугата денонощна поддръжка на Услугата от квалифициран персонал чрез телефони за контакт както следва: +359 (88) 0800 20 011 и \*88. Поддръжката включва отстраняване на технически проблеми при ползване на Услугата и не включва актуализация и инсталиране на софтуер по поръчка на Потребителя, предоставяне на съвети и услуги, свързани с разработка на софтуер, интернет сайтове, скриптове, ползване на програми за управление на Съдържанието и други.

## VIII. ОТГОВОРНОСТ



31. (изм. В сила от 12.04.2017 г.) С приемане на настоящите Правила съответният Потребител, направил заявка за Услуга по предвидения в тях ред, декларира, че активирането на заявената Услуга е изцяло на негов риск и отговорност. Доставчикът не отговоря за евентуални претенции, свързани с валидността на направената заявка. С оглед избягване на всякакво съмнение Потребителят носи отговорност за всички действия, извършени с негово потребителско име и парола, и съответно всички правни и фактически действия, извършени с цел активация на Услуга по реда на тези Правила, се считат за валидни по отношение на страните по Потребителския договор, към който се активира заявената Услуга.
32. (изм. В сила от 12.04.2017 г.) Доставчикът не носи отговорност за невъзможност за активиране на Услуга поради обстоятелства извън неговия контрол, включително, но не само: случаи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в глобалната мрежа интернет, технически неизправности или пречки, свързани с използваното крайно устройство.
33. (изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Доставчикът не носи отговорност за каквито и да са смущения или технически проблеми, осуетяващи ползването на интернет сайта на Доставчика или на портала A1 NOW, дължащи се на оборудването или интернет връзката, ползвана от Потребителя.
34. (изм. В сила от 12.04.2017 г.) С приемането на настоящите Правила Потребителят декларира, че осъзнава възможността за евентуални прекъсвания и друг вид затруднения при осъществяване на ползваната от него интернет или друга комуникационна връзка, които могат да възникнат независимо от положената грижа от страна на Доставчика. Потребителят декларира, че достъпът до Услугата и качеството на сигнала зависят от наличието и качеството на интернет връзката, ползвана от Потребителя и последният няма да претендира каквито и да било обезщетения от Доставчика за пропуснати ползи, претърпени вреди или неудобства, вследствие настъпване на посочените по-горе прекъсвания или затруднения на интернет



или друга комуникационна връзка, Включително и по отношение на капацитета на тази Връзка.

#### **IX. ОГРАНИЧЕНИЯ**

35. (изм. В сила от 12.04.2017 г.) Доставчикът има право:
36. да ограничава броя на безплатни регистрации и deregистрации на крайни устройства в рамките на календарна година;
37. да ограничи достъпа до Услугата (в частност чрез мобилното приложение NOW) само за Потребители, които имат абонамент за услуги на тарифен план с включен мобилен интернет;
38. да въведе ограничение по отношение на броя допълнителните крайни устройства (освен цифровите приемници за ползване на Цифрова телевизия), ползващи едновременно Услугата;
39. (изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Доставчикът има правото да променя Съдържанието, достъпно за гледане чрез Услугата като публикува информация за това на интернет страницата a1now.bg.
40. Услугата е предназначена единствено и само за индивидуално лично ползване. В тази Връзка Потребителят няма право и се задължава да не използва и да не позволява ползването на Услугата за други цели, различни от посочените в тези Правила, в това число Потребителят няма право: да ползва Съдържанието за търговски цели; да представя Съдържанието на места с публичен достъп, на места за предоставяне на услуги на населението и на места с множество съвместно обитаеми помещения, да предоставя на трети лица възможност за достъп до Съдържанието, да записва или запазва по друг начин копия на заглавията, да предоставя на трети лица по какъвто и да е начин копия на Съдържанието, да възпроизвежда и/или разпространява по какъвто и да е начин заглавията, както и да предоставя на трети лица каквито и да е услуги, свързани с предоставения им достъп до Съдържанието.
41. (изм. В сила от 12.04.2017 г.) В случай че са налице данни за нарушение на предходната разпоредба, Доставчикът има право едностранно и без предизвестие да спре достъпа до Услугата до отстраняване на нарушението и/или да прекрати достъпа до



Услугата и Потребителят се задължава да обезщети Доставчика за Вреда, причинени в резултат на това нарушение, включително от наложени санкции, изплатени неустойки и обезщетения, разходи, свързани със съдебни или извънсъдебни процедури по претенции на трети лица.

42. (изм. в сила от 12.04.2017 г.) Доставчикът има право да спре временно ползването на Услугата или отделни нейни функционалности, както и да прекрати Потребителския договор, към който се активира Услугата, без за дължи за това обезщетение, и в следните случаи:

42.1. когато с действията си Потребителят застрашава или допуска да бъде застрашена сигурността на съобщителната инфраструктура, свързана с предоставяне на Услугата;

42.2. когато Потребителят използва или допуска да бъдат използвани технически средства, които не отговарят на нормативните изисквания и/или естеството на Услугата;

42.3. когато установи, че Потребителят използва или допуска Услугата да бъде използвана недобросъвестно или в нарушение на Действащото законодателство, морала или добрите нрави.

42.4. в случай на нарушение от страна на Потребителя на което и да е от задълженията му по настоящите Правила.

43. В случаите по т.41 и т. 42 предплатените от Потребителя такси/цени, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата (в случай че има такива) не подлежат на възстановяване.

44. (изм. в сила от 12.04.2017 г.) Доставчикът има право да прекрати достъпа до Услугата или отделни нейни функционалности при прекратяване на предоставянето им от страна на Доставчика съгласно търговската му политика.

## **X. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПРАВА**

45. (изм. в сила от 12.04.2017 г.) Доставчикът притежава съответните права върху Услугата и което и да е приложение или софтуер, предоставени с цел ползването ѝ. Потребителят няма



право по какъвто и да е начин да видоизменя, прехвърля, копира, разкриват или предоставя Съдържание или части от него.

#### **XI. (изм. В сила от 08.06.2016 г.) ЛИЧНИ И ДРУГИ ДАННИ**

46. (изм. В сила от 12.04.2017 г.; изм. В сила от 25.05.2018 г.) Потребителите декларират, че личните данни и друга информация, които предоставят на Доставчика са актуални, Верни и пълни, и се задължават при промяна своевременно да актуализират предоставената информация. А1 обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД“, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на А1.
47. (изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър; отм. В сила от 25.05.2018 г.).
48. (отм. В сила от 25.05.2018 г.)

#### **XII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

49. За неуредените в тези Правила случаи се прилагат разпоредбите на Потребителския договор, към който се активира Услугата на Потребителя, както и Общите условия към него.
50. Настоящите Правила са в сила от 1.04.2016 г.
51. (изм. В сила от 12.04.2017 г., изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Доставчикът има право по всяко време да изменя и допълва настоящите Правила като съответните изменения и допълнения влизат в сила по отношение на Потребителя от деня на тяхното публикуване на адрес: a1now.bg.
52. Спорове между страните по Потребителския договор и по настоящите Правила могат да се решават чрез непосредствени преговори между тях, както и по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство, Включително чрез сключване на извънсъдебно споразумение. При непостигане на съгласие Всяка от страните може да отнесе спора пред компетентните комисии или компетентния съд в гр. София. Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове е достъпна на следния адрес: <http://ec.europa.eu/odr>.