

# **ОБЩИ УСЛОВИЯ**

за взаимоотношенията между „Булсатком” ЕООД и Крайните ползватели на обществени мобилни електронни съобщителни услуги, предоставяни от дружеството

## РАЗДЕЛ I

### Основни понятия и определения

1. Доколкото от съдържанието на тези Общи условия или Индивидуалните договори с Крайните ползватели не следва друго, посочените по-долу термини, независимо, дали са в единствено или множествено число, и дали са членувани или не, ще имат определеното им значение, навсякъде, където са използвани в Общите условия и в Индивидуалните договори, както следва:

1.1. „Активиране на Картата“ е довеждане на Картата до работно състояние, което осигурява достъп до услугите на ОПЕРАТОРА.

1.2. „Даряващ доставчик“ доставчикът, от чиято мрежа национално значимия номер се пренася в друга мрежа

1.3. „Домейн на преносимост“ са мрежите на доставчиците, в които се осъществява преносимост на предоставените им от КРС номера.

1.4. „Държател на обхвата от номера“ е мрежата на предприятието, на което КРС е предоставила номера от Националния номерационен план част, от които е пренесеният номер.

1.5. „Викащ Потребител“ е Краен ползвател, който е инициатор на повикването.

1.6. „Викан Потребител“ е Краен ползвател, към когото има повикване от викащия Потребител.

1.7. „Връзка“ е технологична възможност, включваща преносни канали и/или линии, комутационни и други съоръжения, за осигуряване на обмен на информация (сигнали) между две или повече точки в електронните съобщителни мрежи.

1.8. „Деактивиране на Картата“ е процес, противоположен на нейното Активиране.

1.9. „Допълнителни телефонни услуги“ са всички услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА на Крайните ползватели посредством електронни съобщителни мрежи, свързани с телефонната им функция.

1.10. „Електронна съобщителна мрежа“ или накратко само "Мрежата", е съвкупност от преносни системи, независимо дали са базирани на постоянна инфраструктура или на централизиран административен капацитет, и когато е приложимо, оборудване за комутация или маршрутизация и други ресурси, включително неактивни мрежови елементи, които позволяват пренос на сигнали посредством проводници, радиовълни, оптични или други електромагнитни способности, включително спътникови мрежи, фиксирани (с комутация на канали и с пакетна комутация, включително интернет) и мобилни мрежи, електропроводни системи, доколкото се използват за пренос на сигнали, мрежи, използвани за радио- и телевизионно разпръскване, и кабелни мрежи за разпространение на радио- и телевизионни програми, независимо от вида на пренасяната информация;

1.11. „Електронна съобщителна инфраструктура“ е съвкупност от всички или някои от следните елементи: електронни съобщителни средства, включително линии, кабелни системи, стълбове, кули, канали, шахти, тръби, мачти, кабели, жици и съоръжения, които се използват за осъществяване на електронни съобщения, с изключение на крайни електронни съобщителни устройства. Електронните съобщения се осъществяват чрез пренасяне, излъчване, предаване или приемане на знаци, сигнали, писмен текст, изображения, звук или съобщения от всякакъв вид чрез проводник, радиовълни, оптична или друга електромагнитна среда;

1.12. „Електронни съобщителни услуги“ или накратко само „услугите“, са тези услуги, които обичайно се предоставят по възмезден начин чрез електронни съобщителни мрежи, които включват следните видове услуги: услуга за достъп до интернет; междуличностна съобщителна услуга и услуги, състоящи се изцяло или главно от пренос на сигнали, като предавателни услуги, използвани за предоставяне на услуги от типа машина-машина и за разпръскване. Електронната съобщителна услуга не включва услугите, осигуряващи или упражняващи редакторски контрол върху съдържанието, предавано посредством електронни съобщителни мрежи и услуги;

1.13. „Идентификация на линията на викация“ (CLI) е функция на Мрежата, която позволява на викащия Потребител да получи информация за номера на викащия Потребител, преди да започне обменът на информация.

1.14. „Идентификация на свързаната линия“ (COL) е функция на Мрежата, която позволява на викация Потребител да получи информация за номера на викания Потребител по време на установяване на връзката.

1.15. „Карта“ е микропроцесорен модул за персонифициране на Крайния ползвател, служещ за осигуряване на индивидуалния му достъп до отделни или до всички услуги на ОПЕРАТОРА.

1.16. „Краен ползвател“ е ползвател, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги.

1.17. „Крайни електронни съобщителни устройства“ или накратко само „Крайно устройство“ е:

а) оборудване за изпращане, обработване или получаване на информация, предназначено за пряко или непряко свързване към интерфейс на обществена електронна съобщителна мрежа; и в двата случая, пряко или непряко, свързването може да бъде осъществено жично, чрез оптични влакна или по електромагнитен път; свързването е непряко, ако между крайното устройство и интерфейса на мрежата е поставено друго оборудване;

б) оборудване за спътникови земни станции.

1.17. „Крайна точка на електронната съобщителна мрежа“ (КТМ) е физическата точка, в която крайният ползвател получава достъп до обществена електронна съобщителна мрежа и която, когато мрежите включват комутация или маршрутизация, се идентифицира с определен мрежов адрес, който може да бъде свързан с номер или име на краен ползвател.

1.18. „Лична сметка на Крайния ползвател“ е форма за индивидуално отчитане на получените от ОПЕРАТОРА плащания от Крайния ползвател за ползваните от същия услуги.

1.19. „Междудличностна съобщителна услуга“ е услуга, предоставяна обикновено по възмезден начин, която дава възможност за пряк междудличностен и интерактивен обмен на информация по електронни съобщителни мрежи между определен брой лица, като лицата, инициращи или участващи в комуникацията, определят адресата (адресатите) ѝ, и не включва услуги, даващи възможност за междудличностна и интерактивна комуникация, която е само като незначителен допълнителен елемент, пряко свързан с друга услуга.

1.20. „Междудличностна съобщителна услуга без номер“ е междудличностна съобщителна услуга, която не се осъществява чрез номер или номера от национални или международни номерационни планове или която не дава възможност за връзка с номер или номера от тези планове.

1.21. „Междудличностна съобщителна услуга с номер“ е междудличностна съобщителна услуга, за която се осъществява връзка чрез номер или номера от национални или международни номерационни планове, или която дава възможност за връзка с номер или номера от национални или международни номерационни планове. Използването на номер единствено като идентификатор не се разглежда като равностойно на използването на номер за осъществяване на връзка чрез номер или номера от национални или международни номерационни планове и не се счита за достатъчно, за да се определи дадена услуга като междудличностна съобщителна услуга с номер.

1.22. „Мобилни телефонни услуги“ са обществени мобилни услуги за осъществяване на гласови съобщения (изходящи и входящи повиквания, пряко или непряко, на национални или национални и международни повиквания) чрез номер или номера в национален или международен телефонен номерационен план.

1.23. „Оборудване“ е Крайното устройство и/или Карта, както и останалото оборудване, предоставено от ОПЕРАТОРА на Крайния ползвател за целите на ползване на Услугата.

1.24. „Обществени електронни съобщителни услуги“ са електронни съобщителни услуги, достъпни за цялото общество.

1.25. „Пакет от услуги“ включва две или повече самостоятелни електронни съобщителни услуги (мобилна гласова услуга, мобилен достъп до интернет - като всяка от тези услуги се предоставя чрез различни номера, фиксирана гласова услуга, фиксиран достъп до интернет, телевизия и/или други), предлагани от дадено предприятие заедно на обща цена.

1.26. "Пакет от услуги и крайно устройство" включва пакет от услуги, предлагани заедно с крайно устройство на обща цена.

1.27. "Ползвател" е физическо или юридическо лице, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга.

1.28. "Потребител" е физическо лице, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга за цели, излизащи извън обхвата на неговото занятие, стопанска дейност, служба или професия.

1.29. "Представяне на идентификация на линията на викация" (CLIP) е услуга, която позволява на викация Потребител да получи информация за номера на викация Потребител.

1.30. "Пренасочване на повикването" (Call forward) е услуга, която дава възможност входящите повиквания да бъдат препратени автоматично към друг Потребител.

1.31. "Пренесен номер поради техническа грешка" е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от Крайния ползвател, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик.

1.32. "Преносимостта на мобилни номера" е право на Крайните ползватели на предприятията доставчици на обществена мобилна телефонна услуга, да запазят номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ обществена мобилна телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа и задължение на предприятията да осигуряват възможност на своите Крайни ползватели да запазят национално значимия си номер при смяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга.

1.33. "Приемащ доставчик" е доставчика, който приема номера в резултат на процеса на пренасяне. Неговата мрежа става мрежа на Крайния ползвател след завършване процеса на пренасяне.

1.34. "Прозорец на преносимост" е определен период от време в процеса на пренасяне на номер от момента на активиране на достъпа на Крайния ползвател от предприятията на приемащата мрежа до момента на актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.

1.35. "Прилежаща услуга" е услуга, прилежаща към електронна съобщителна мрежа или електронна съобщителна услуга, която прави възможно или позволява предоставянето, самостоятелното предоставяне или автоматизираното предоставяне на услуги посредством тази мрежа или услуга или има потенциал да извършва това и включва транслиране на номера или системи, осъществяващи еквивалентни функции, системи за условен достъп и електронни програмни ръководства (EPG), както и други услуги, като идентифициране, определяне на местоположение и присъствие.

1.36. "Първоначален период на засичане на ползването, на услуги" е един от следните 3 (три) периода, фиксирани в Индивидуалния договор, както следва:

- За договорите, влезли в сила в периода от 21-во число на текущия месец, до последният ден от същия, първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва в последния ден от същият месец;
- За договорите, влезли в сила в периода от 1-во до 10-то число на текущия месец, първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва на 10-то число от същият месец;
- За договорите, влезли в сила в периода от 11-то до 20-то число на текущия месец, първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва на 20-то число от същият месец.

1.37. "Разговор" е пренос на реч в реално време, осъществен чрез изграждане, задържане и разпадане на връзка в Мрежата или между електронни съобщителни мрежи.

1.38. "Роуминг" е услуга в мобилна мрежа, която позволява използване от краен ползвател – страна по договор с предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги чрез обществени електронни мобилни мрежи, на предлаганите от предприятието основни услуги, както и в зависимост от техническите възможности всички или част от допълнителните услуги и режими на повикване в мрежи на друго предприятие,

предоставящо обществени електронни съобщителни услуги чрез обществени електронни мобилни мрежи.

1.39. "Спешно повикване" е повикване, получено чрез междуличностни съобщителни услуги между Краен ползвател и център за приемане на спешни повиквания с цел да се поиска и получи неотложна помощ от службите за спешно реагиране. Спешните повиквания включват не само услугите за гласови съобщения, но и текстовите съобщения, видео или други видове съобщения.

1.40. "Справочни услуги" са електронни съобщителни услуги, даващи възможност на краен ползвател да получи телефонен номер и друга информация по подадени данни за индивидуализация - име, а когато е необходимо - адрес.

1.41. "Срок за ползване на услуги" е един от следните 3 отчетни периода, фиксирани в Индивидуалния договор, както следва:

- За договорите, влезли в сила в периода от 21-во число на текущия месец, до последният ден от същия, Първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва в последния ден от същият месец, като всеки следващ период на засичане започва да тече от 00:00 часа на 1-во число на всеки месец и завършва в 24:00 часа последния ден от същият;
- За договорите, влезли в сила в периода от 1-во до 10-то число на текущия месец, Първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва на 10-то число от същият месец, като всеки следващ период на засичане започва да тече от 00:00 часа на 11-то число на всеки месец и завършва в 24:00 часа на 10 число от следващия месец;
- За договорите, влезли в сила в периода от 11-то до 20-то число на текущия месец, Първоначалният срок на засичане започва от момента на стартиране на ползването и завършва на 20-во число от същият месец, като всеки следващ период на засичане започва да тече от 00:00 часа на 21-то число на всеки месец и завършва в 24:00 часа на 20 число от следващия месец;

1.42. "Тарифен план" е стойността на предоставените услуги индивидуално и като пакетна услуга, действащи към датата на сключване на Индивидуалния договор.

1.43. "Телефонен указател" е специализирана база данни в печатна и/или електронна форма, издавана и актуализирана при спазване условията на Наредба № 5/13.12.2007 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и предоставяне на телефонни справочни услуги.

1.44. "Услуга" е която и да е услуга, предоставяна от Булсатком, съгласно тези Общи условия.

1.45. "Услуга за достъп до интернет" е обществена електронна съобщителна услуга, която предоставя достъп до интернет и посредством него свързаност с практически всички крайни точки на интернет, независимо от използваните мрежова технология и крайно устройство.

1.46. "Хора с увреждания" са лицата по смисъла на § 1, т. 1 от допълнителните разпоредби към Закона за хората с увреждания.

1.47. "Ценови пакет" е пакет от две или повече услуги, чиито цени са различни от цените на всяка от услугите, ако същите услуги се предоставят извън пакета.

1.48. "Център за приемане на спешни повиквания" е физическото място, където първоначално постъпват спешните повиквания и за което отговаря център за приемане на спешни повиквания към единния европейски номер за спешни повиквания 112 по смисъла на чл. 7 от Закона за Националната система за спешни повиквания с единен европейски номер 112.

## РАЗДЕЛ II

### Предмет и общи положения

2. С тези Общи условия на Индивидуалния договор между „Булсатком“ ЕООД с ЕИК: 206575401, със седалище и адрес на управление: гр. София, СО-район „Младост“, ул. „Магнаурска школа“ 15, ет. 4, с телефони за контакт с Крайните ползватели: \*4800, 0996123 и 0996123456 (за всички мобилни оператори, на цена за минута - съобразно тарифния план на Крайния ползвател) и електронен адрес: [support@bulsat.com](mailto:support@bulsat.com) и [support@bulsatcom.bg](mailto:support@bulsatcom.bg), наричан по-долу за краткост "ОПЕРАТОРА" и Крайните ползватели на предоставяните от него електронни съобщителни услуги, се уреждат условията и реда за предоставяне на услугите, описани в Раздел III, по-долу.
3. Тези Общи условия са задължителни за ОПЕРАТОРА и Крайните ползватели и са неразделна част от Индивидуалния договор, сключен между тях. Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на ОПЕРАТОРА или друг предвиден в законодателството ред.
4. Общите условия или измененията им се публикуват от ОПЕРАТОРА на страницата му в интернет и се представят на видно място в търговските му обекти или по друг подходящ начин в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила.
5. Преди сключване на Индивидуалния договор на Крайния ползвател се предоставят и предварителна информация, включително резюме на договор. Информацията по предходното изречение се предоставя по ясен и разбираем начин на траен носител по смисъла на Закона за защита на крайните потребители (ЗЗП) или, когато предоставянето на траен носител не е възможно, в предоставен от предприятието документ, който е лесен за изтегляне и представлява неразделна част от Индивидуалния договор.
6. При сключването на Индивидуалния договор на Крайния ползвател се предоставя информацията по т. 5 и Общите условия. Крайният ползвател потвърждава, че е получил на траен носител по смисъла на ЗЗП посочените в т. 5 и в т. 6 документи.
7. Когато по обективни технически причини не е възможно да се предостави резюме на договор по реда на т. 5, същото се предоставя в 7-дневен срок след сключване на договора. В този случай договорът влиза в сила от датата, на която Крайният ползвател потвърди съгласието си със сключения договор, след като е получил резюмето.

## РАЗДЕЛ III

### Услуги, предоставяни от ОПЕРАТОРА

8. ОПЕРАТОРЪТ предоставя чрез своите електронни съобщителни Мрежи, електронни съобщителни услуги, самостоятелно или в ценови пакети, както следва:

8.1. Мобилен достъп до интернет	8.1.1. Мобилен пренос на данни
8.2. Достъп до приложението "Bulsatcom Voice"	8.2.1. Входящи и изходящи повиквания 8.2.2. Роуминг 8.2.3. Пренасочване на повикване 8.2.4. Изчакване на повикване 8.2.5. Задържане на повикване 8.2.6. Ограничаване на повикване 8.2.7. Идентификация на линията на Виквация 8.2.8. Ограничаване идентификацията на линията на Викация

8.3. ОПЕРАТОРА предоставя на Крайните ползватели безплатен достъп до услуги за осъществяване на Спешни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна и аварийна безопасност“.

ОПЕРАТОРА няма да предоставя достъп до услуги за Спешни повиквания след датата на прекратяване на договора. При Спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112“ ОПЕРАТОРА предоставя на оператора на 112 информация за местоположението на викация Краен ползвател, съгласно определените в закона критерии. Повреди в мрежата на ОПЕРАТОРА, претоварването ѝ и планирани прекъсвания за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата могат да бъдат пречка за достъп до услуги за Спешни повиквания.

8.4. ОПЕРАТОРА предоставя на Крайните ползватели средства за следене на разходите за потребление, включително:

8.4.1. месечна сметка;

8.4.2. подробно извлечение (детайлизирана справка) при наличие на техническа възможност и при условия, определени в Ценовата листа на ОПЕРАТОРА.

8.5. При предоставяне на услугата по т. 8.1. ОПЕРАТОРА третира еднакво целия трафик без дискриминация, ограничение или намеса, независимо от подателя и получателя, съдържанието, до което е получен достъп или което е разпространено, използваните или предоставените приложения или услуги и използваните крайни устройства. Извън това, ОПЕРАТОРА може да прилага разумни (прозрачни, недискриминационни и пропорционални, основани на обективно различни технически изисквания за качество на услугите на специфични категории трафик. Мерки за управление на трафика могат да се прилагат и в следните случаи, а именно:

8.5.1. изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;

8.5.2. с цел запазване сигурността и целостта на Мрежата, Крайните устройства и предоставяните услуги;

8.5.3. за предотвратяване на предстоящо претоварване на Мрежата, за да се смекчи въздействието от претоварване на мрежата, и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи Крайни ползватели може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта. Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третират еднакво.

Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на Крайните ползватели съобразно приложимото законодателство.

9. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите по т. 8 в съответствие с издадените му от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешения и допълненията към тях, с правилата и изискванията на действащото законодателство и със задължителните указания на КРС.

10. ОПЕРАТОРЪТ отговаря за липсата на съответствие на Потребителската стока (Крайното устройство) с договореното, съгласно ЗЗП в срок от две години, считано от доставянето на Потребителската стока (Крайното устройство)

11. Условия за предоставяне на услугите:

а) ОПЕРАТОРЪТ предоставя на Крайния ползвател електронни съобщителни услуги описани в т. 8 съгласно разрешенията издадени от КРС, съответните стандарти и в съответствие с технологичните възможности на мрежите в различните зони на покритие на Мрежата и при параметри за качество определени от КРС по чл. 236а от ЗЕС;

б) В услугите по т. 8.2 ОПЕРАТОРА предоставя на Крайния ползвател и следните допълнителни услуги: „идентификация на линията на викация“, „идентификация на свързаната линия“, „блокиране на идентификация на линията на викация“, „прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания“ при спазване изискванията на ЗЕС;

в) ОПЕРАТОРЪТ може да предлага специални мерки за Хора с увреждания под формата на специални тарифи или отстъпки, както и може да предоставя услуги на Потребители с увреждания съобразно индивидуалните им нужди при техническите възможности на Мрежата и крайните устройства, публикувани на интернет страницата на ОПЕРАТОРА на адрес [www.bulsat.com](http://www.bulsat.com) и [www.bulsatcom.bg](http://www.bulsatcom.bg).

г) Обхватът на услугите може да се разширява, като ОПЕРАТОРА своевременно уведомява Крайния ползвател за това обстоятелство.

## РАЗДЕЛ IV

### **Индивидуален договор за осигуряване на достъп до Мрежата и предоставяне на услуги на КРАЙНИТЕ ПОЛЗВАТЕЛИ – срок и начини на прекратяване и изменение**

12. ОПЕРАТОРЪТ предоставя услугите по т. 8 въз основа на Индивидуален договор при Общи условия, сключен с Крайните ползватели на тези услуги. Индивидуалният договор може да бъде сключен за определен срок или като безсрочен (за неопределено време).

12.1. Срочният Индивидуален договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на Крайния ползвател относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Крайният ползвател има право да прекрати безсрочния договор с 1 (едно) месечно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА.

12.2. Когато Краен ползвател има правото на законово основание да прекрати договор за обществена електронна съобщителна услуга, различна от междуличностна съобщителна услуга без номер, преди края на договорения срок, крайният ползвател не дължи друга компенсация, освен за запазеното субсидирано крайно устройство.

12.3. Първоначалният, респективно, продълженият срок на Индивидуалния договор, не могат да надвишават две години, освен в случаите, когато при подписването му се предоставя и Крайно устройство, стойността на което не е заплатена от Крайния ползвател, а е разсрочена и добавена към дължимата от него месечна такса. Крайните ползватели имат възможност да сключат и договор за услуги със срок от една година. Разпоредбата се прилага и за Крайни ползватели, които са микропредприятия, малки предприятия или юридически лица с нестопанска цел, освен ако те изрично не са се отказали от съответните права при сключването на договора.

12.4 Индивидуалният договор влиза в сила за страните в 7 (седем) - дневен срок след сключването му, освен ако Крайният ползвател изрично не е заявил писмено желание същият да влезе в сила незабавно. Липсата на заявено желание на Крайния ползвател за незабавно влизане в сила на Индивидуалния договор, не може да бъде основание за ОПЕРАТОРА да откаже сключването на Индивидуален договор, освен в случаите, когато при подписването му се предоставя и Крайно устройство. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато ОПЕРАТОРЪТ предоставя на Крайния ползвател Крайно устройство, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на Крайно устройство, предоставено от ОПЕРАТОРА или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в ЗЗП.

13. При сключване на Индивидуалния договор при общи условия Крайния ползвател се идентифицира с:

13.1. Идентификационните данни на крайния ползвател, както следва:

13.1.1. за физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България (с валиден документ за самоличност) - трите имена, единен граждански номер и постоянен адрес, валиден документ за самоличност – номер, дата и място на издаване, а за чуждестранни лица - личен номер на чужденец и адрес на пребиваване (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес), или нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договорът се сключва от трето упълномощено лице;

13.1.2. за юридически лица и физически лица-еднолични търговци - наименование, седалище и адрес на управление, единен идентификационен код (ЕИК), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;



13.1.3. за други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) - с копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

13.2. ОПЕРАТОРЪТ има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 13.1 документи в случай, че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

13.3. Личните данни на Крайните ползватели, които се обработват от ОПЕРАТОРА са посочени в „Политика за поверителност и защита на личните данни при предоставяне на услуги от „Булсатком ЕООД“, публикувана на интернет страницата на ОПЕРАТОРА.

14. Изменение на Индивидуалния договор се допуска при следните обстоятелства: 1) настъпване на непреодолима сила, по смисъла на чл. 306 от ТЗ; 2) промени във вътрешното законодателство; 3) наличие на решение или друг акт на международна организация или орган на ЕС, в сила за Република България; 4) причини, свързани с опазване на обществения интерес; 5) с оглед осигуряване на по-добра защита на интересите на Крайните ползватели или 6) при разпореждане на компетентен регулаторен орган, действащ в рамките на своята компетентност или съд.

15. Страните могат да правят изменения и допълнения на Индивидуалните договори и по свое взаимно съгласие, обективизирано в допълнителни писмени споразумения (анекси) към тях.

16. Индивидуалният договор (срочен или безсрочен) може да бъде прекратен по взаимно съгласие на страните. Взаимното съгласие на страните трябва да бъде писмено изразено.

17. Индивидуалният договор прекратява автоматично действието си в следните случаи:

17.1. при преустановяване действието на някое от разрешенията (лицензиите) на ОПЕРАТОРА, наличието на което е от непосредствено значение за изпълнението на договора от негова страна, освен ако същото не е било заместено от равностоеен по своето съдържание и правно действие индивидуален административен акт;

17.2. при обявяване в несъстоятелност или при откриване на производство по обявяване в несъстоятелност или ликвидация на ОПЕРАТОРА или Крайния ползвател, в случаите когато последният е търговец;

18. Крайният ползвател има право да прекрати едностранно действието на Индивидуалния договор:

18.1. в случаите по т. 71 и т. 90 от настоящите Общи условия, Крайният ползвател има право да прекрати едностранно действието на Индивидуалния договор при реда и условията, посочени в тях и при спазване изискванията на предходната клауза;

18.2. в случай на смърт на Потребител - физическо лице, Индивидуалния договор може да бъде прекратен с едномесечно писмено предизвестие, отправено от негов законен наследник и/или заветник;

18.3. с едномесечно писмено предизвестие, когато е погасил напълно всички дължими суми и неустойки за прекратяване към ОПЕРАТОРА, възникнали по силата на Индивидуалния договор. В случаите, по предходното изречение, когато на Крайния ползвател е предоставено Крайно устройство/Оборудване за ползване, то следва да бъде върнато в магазина, в който е подадено предизвестие в срок до 30 дни от датата на прекратяване на договора. При неизпълнение на това задължение, както и в случай, че Оборудването не е в добър търговски вид, Крайния ползвател дължи неустойка в размер на цената на оборудването по ценоразпис, наличен на [www.bulsat.com](http://www.bulsat.com) и [www.bulsatcom.bg](http://www.bulsatcom.bg).

18.4. с 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до ОПЕРАТОРА при неизпълнение от

страна на ОПЕРАТОРА на съществени задължения по тези Общи условия. За неизпълнение от страна на ОПЕРАТОРА на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:

а) нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Индивидуалния договор, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни, в случай че се дължат на обстоятелства, за които ОПЕРАТОРА отговаря изцяло;

б) неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Мрежата и предоставено на Крайния ползвател Крайно устройство.

19. ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно Индивидуалния договор или да откаже сключването на нов, при следните обстоятелства:

19.1. Крайният ползвател не е погасил задълженията си за плащане към ОПЕРАТОРА в срок от 3 (три) месеца след настъпването на падежа им;

19.2. при нерегламентирана техническа намеса от Крайния ползвател в предоставеното му Оборудване, както и в случай на използване на Оборудването или Мрежата или Услугата за незаконни или неразрешени от тези Общи условия и Индивидуалния договор цели;

19.3. Крайният ползвател не е възстановил в срок стойността на липсващо или умишлено повредено/унищожено Оборудване – собственост ОПЕРАТОРА, което му е било предоставено за ползване;

19.4. Крайният ползвател е прехвърлил или преотстъпил за ползване на трето лице предоставено му Оборудване, собственост на ОПЕРАТОРА, без изричното писмено съгласие на същия;

19.5. Крайният ползвател е извършил или е допуснал извършването на действия, довели до достъп до услугите на ОПЕРАТОРА от страна на лице, което не е Краен ползвател;

19.6. Крайният ползвател е повредил умишлено или е създал предпоставки за повреждане на електронната съобщителна мрежа на ОПЕРАТОРА, или част от нея;

19.7. Крайния ползвател е извършил умишлено действия, които са довели до влошаване на качеството или до прекъсване на предоставяните от ОПЕРАТОРА услуги, или част от тях;

19.8. при невнасяне на изискан, съгласно тези Общи условия гаранционен депозит, съгласно т. 57 от тези Общи условия;

19.9. Крайният ползвател е получил или е направил опит да получи от ОПЕРАТОРА или използва Услугата или Оборудване чрез незаконни средства;

19.10. при системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на Крайния ползвател, въпреки изричното му уведомяване от ОПЕРАТОРА. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по Договора за услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

19.11. когато са налице достатъчно основания да се счита, че Крайният ползвател в нарушение на т. 22.10 от тези Общи условия използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА;

19.12. в останалите случаи, посочени в тези Общи условия;

19.13. ОПЕРАТОРА има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Индивидуалния договор при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите, включени в обхвата ѝ в съответствие с търговската политика на дружеството.

20. Индивидуалният договор за пакетна услуга може да бъде прекратен частично от всяка от страните, по отношение на една или повече от предоставяните с него услуги, като в този случай, срочният договор преминава автоматично в безсрочен по отношение на услугата/ите/, чието предоставяне не е прекратено, а Крайният ползвател заплаща според

действащия към този момент Тарифен план на всяка индивидуална услуга, за която договорът не е прекратен.

21. Неусвоените парични средства от Личната сметка се връщат на Крайния ползвател, незабавно след прекратяването на Индивидуалния договор. В случаите, когато е предоставена Карта за достъп до услугите на ОПЕРАТОРА, същата се деактивира от него в рамките на 5 (пет) работни дни от прекратяването на Индивидуалния договор.

## РАЗДЕЛ V

### Права на ОПЕРАТОРА. Ограничения на отговорността на ОПЕРАТОРА

22. ОПЕРАТОРЪТ има право:

22.1. да предоставя на своите Крайни ползватели, чрез Мрежите си, електронните съобщителни услуги по т. 8, съобразно настоящите Общи условия и условията на сключените Индивидуални договори;

22.2. да получава от Крайните ползватели съответните дължими суми за предоставените от него услуги, в сроковете, определени в Раздел XVI;

22.3. да дава по достъпен, ясен и разбираем от Крайните ползватели начин, писмени указания и инструкции за правилна употреба на предоставеното им Оборудване и Крайните устройства;

22.4. да продава, предоставя за ползване и извършва, или организира извършването на гаранционна и извънгаранционна поддръжка на Крайните устройства съгласно, настоящите Общи условия и действащото законодателство;

22.5. да прекратява предоставянето на услугите на Краен ползвател, при неплащане на дължими от него суми в срока съгласно Раздел XVI или при нарушение от страна на същия, на задълженията му по т. 27;

22.6. да получава уговорените в Индивидуалния договор неустойки и обезщетения, респ., предвидените в тези Общи условия, при неизпълнение на задълженията на Крайния ползвател;

22.7. да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си, при извършване на задължителни профилактики, планови ремонти или дейности, свързани с обновяване и/или разширение на Мрежите, като уведомява Крайните ползватели за причината и прогнозния срок на прекъсването, по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално поне 72 (седемдесет и два) часа предварително;

22.8. да прекъсва временно и без санкции предоставянето на услугите си, при отстраняване на аварии или внезапни повреди по Мрежата, за период не по-дълъг от 48 (четиридесет и осем) часа, като при възможност уведомява Крайните ползватели за причината и прогнозния срок на прекъсването по подходящ и достъпен за тях начин, включително по електронен начин или аудио визуално;

22.9. да откаже достъп до Мрежата на Краен ползвател, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с него, както и в случай на непредоставяне на изискуеми документи за сключване на договор;

22.10. да ограничи достъпа до част или до всички от предоставените си услуги, или да прекрати едностранно Индивидуалния договор в случай, че има достатъчно основания да смята, че Крайният ползвател препродава или предоставя на трети лица услуги на ОПЕРАТОРА, с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на ОПЕРАТОРА;

22.11. при необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, ОПЕРАТОРА има право да въвежда едностранно промени в условията за предоставяне на услуги на Крайните ползватели, без да носи отговорност за това;

22.12. да състави телефонен указател, в който да вписва безплатно номерата на Крайните ползватели на Междудличностни съобщителни услуги с номера, заедно с основните и допълнителни данни за тях (име/наименование, адрес, телефонен номер на Краен ползвател и единни идентификационни кодове и др.) и да предоставя с тяхно съгласие информация, включена в указателя, на предприятия, които изготвят и публикуват телефонни указатели и/или предоставят справочни услуги;

22.13. ОПЕРАТОРЪТ може да упълномощава трети лица с права, да сключват от негово име договори с лица, желаещи да станат Крайни производители на услугите му и/или да събират от негово име вземанията му към Крайните ползватели по сключените с тях договори, като за тази цел има право да им предоставя лични данни;

22.14. ОПЕРАТОРЪТ има право да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща със или без човешка намеса за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни, само при предварително получено съгласие на Крайния ползвател. Съгласието на Крайния ползвател може да бъде оттеглено по всяко време. ОПЕРАТОРЪТ има право да упълномощава трети лица, които да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща на Крайните ползватели, за целите на директния маркетинг или за реклама на услуги на ОПЕРАТОРА. За целите на предходното изречение ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя на упълномощеното лице лични данни на Крайните ползватели.

22.15. ОПЕРАТОРЪТ може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на Крайния ползвател, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Крайния ползвател, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Крайния ползвател се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

а) да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

б) да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

22.16. ОПЕРАТОРЪТ има право да спира предоставянето на Услугата на Краен ползвател в случай, че същият нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява след отстраняване на нарушението, а в случай, че нарушението не бъде отстранено ОПЕРАТОРА има право да прекрати Индивидуалния договор. Предплатените от Крайните ползватели такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване.

22.17. При забава на Краен ползвател, свързана със заплащане на дължимата цена, ОПЕРАТОРА има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно със законната лихва от деня на забавата, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от Крайния ползвател суми.

22.18. ОПЕРАТОРЪТ може да прилага мерки за управление на трафика на данни, основани на обективно различните технически изисквания за отделните категории трафик. Мерки за управлението на трафика могат да се прилагат и в следните случаи, а именно:

22.18.1. в изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;

22.18.2. с цел запазване сигурността и целостта на Мрежата, Крайните устройства и предоставяните услуги;

22.18.3. за предотвратяване на предстоящо претоварване на Мрежата, за да се смекчи въздействието от претоварване на мрежата, и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи Крайни ползватели може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта. Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третираат еднакво.

Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на Крайните ползватели съобразно приложимото законодателство.

22.19. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които Крайният ползвател използва;

22.20. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон.

- 22.20. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за начина на ползване от Крайния ползвател на Мрежата и/или Оборудването, извън уговореното в Общите условия и Индивидуалния договор и за всички последствия от това;
- 22.21. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени от инсталирано Крайни устройства и/или Оборудване от Крайния ползвател, които са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;
- 22.22. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност в случаите, в които трети лица са узнали индивидуалната парола за ползване на услуга от Крайния ползвател, без оглед на причината и начина на узнаването ѝ, включително и в случаите на неправомерни действия от страна на трети лица, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи, записи или съхранявана от Крайния ползвател информация в електронен вид (действия, познати като "stacking" или "hacking"), доколкото не е предвидено друго в действащото законодателство;
- 22.23. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е вследствие на неизпълнение или на неточно изпълнение от Крайния ползвател на негово законно или договорно задължение;
- 22.24. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за причинени вреди или пропуснати ползи, когато настъпването им е в резултат на умишлени или непредпазливи действия или бездействия на трето лице, водещи до прекъсване или влошаване на качеството на предоставяната услуга, както и по причина, която не може да му бъде вменена във вина;
- 22.25. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за претенции на трети лица срещу Крайния ползвател във връзка или по повод ползваните услуги;
- 22.26. В случай на издаване на телефонен указател, ОПЕРАТОРЪТ няма да носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, подадени от Крайния/те ползвател/ите/ или на грешни бази данни за Крайни ползватели, предоставени от други предприятия;
- 22.27. ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за качеството на услугата му, когато причината за влошаване е поради негово виновно поведение или е породено от проблем в собствената му мрежа.
- 22.28. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за влошено качество на услугите по т. 8 в деня на пренасянето;
- 22.29. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за неизразходвани безплатни минути от услугите по т. 8.2, включени в пакет, когато Крайния ползвател е пренесъл Номера/та си;
- 22.30. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за възможна загуба на ползвани от Крайния ползвател допълнителни услуги след пренасяне на Номера/та;
- 22.31. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за претенции на трети лица във връзка със съдържанието, до което се предоставя достъп чрез Услугата;
- 22.32. ОПЕРАТОРЪТ има право да измерва и управлява трафика на данни в Мрежата с цел постигане на по-надеждни и по-качествени услуги за Крайните ползватели, без да нарушава сигурността на електронните съобщения и без да влошава качеството на предоставените услуги.
- 22.33. ОПЕРАТОРЪТ има право да прехвърля /цедира/ свободно и да залага в полза на трети лица вземанията си към своите Крайни ползватели, клиенти и контрагенти, както и да възлага на трети лица събиране на изискуемите си вземания към същите.

## **РАЗДЕЛ VI**

### **Задължения на ОПЕРАТОРА**

23. ОПЕРАТОРЪТ се задължава:
- 23.1 да изгражда, поддържа и развива Мрежата си, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти в областта на електронните съобщения, при спазване на правилата и изискванията за качество, безопасност и сигурност на услугите, като във връзка с това се задължава:
- 23.1.1. да използва само устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;

- 23.1.2. да използва устройства само по предназначение и начин, определени от производителя и отразени при регистрацията;
- 23.1.3. да използва само технически изправни устройства;
- 23.1.4. да не изменя техническите характеристики на използваните устройства;
- 23.1.5. да изгражда, поддържа и експлоатира Мрежата и техническите системи, чрез които предоставя услугите си, по начин, който не създава, каквато и да е опасност за Крайните ползватели и третите лица;
- 23.2. да осигурява качествена Услуга и непрекъснато и надеждно функциониране на Мрежите си - 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата в зоните на предоставяне на Услугата/ите, освен в случаите на възникване на непреодолима сила и в случаите, предвидени в тези Общи условия;
- 23.3. да предоставя услугите си на крайните Крайните ползватели, при условията на прозрачност и равнопоставеност, съобразно вида на използваната технология и обема на трафика, съгласно условията на сключените Индивидуални договори и разпоредбите на настоящите Общи условия;
- 23.4. да не създава предимства за отделни Крайни ползватели или групи от тях, по отношение на една и съща услуга;
- 23.5. да уведомява Крайните ползватели чрез публикуване на информация на електронната си страница в интернет, за всяко предстоящо или планирано прекъсване на предоставяна услуга, или очаквано влошаване на нейното качество, като посочва причината за това, както и прогнозираната от него продължителност на прекъсването или влошаването, най-малко 72 (седемдесет и два) часа предварително;
- 23.6. предварително да уведомява Крайните ползватели при искане на достъп до техни помещения;
- 23.7. да пази цялата информация, отнасяща се до сметките на Крайните ползватели, в продължение на една година от издаването им и да им предоставя разпечатка от тези сметки, при тяхно писмено искане;
- 23.8. да не разкрива без тяхното съгласие информация, отнасяща се до Крайните ползватели, тяхната активност и услугите, които ползват, освен в случаите, в които ОПЕРАТОРЪТ е длъжен да предостави такава информация по силата на нормативно изискване или по искане/разпореждане на компетентен орган или съд;
- 23.9. да отстранява възникналите повреди в Мрежата си, водещи до възпрепятстване или ограничаване на Крайните ползватели при получаването на услугите, в срок от 3 (три) дни, след осигуряване на достъп от Крайния ползвател, освен ако за отстраняването им е необходим технологично по-дълъг срок. Срокът за отстраняване на повреда започва да тече от момента на уведомяването на ОПЕРАТОРА за възникването ѝ съответно – от момента на нейното установяване от него;
- 23.10. в случай на прекъсване на обслужването от Мрежата за повече от 72 (седемдесет и два) часа, съгласно т. 23.5, поради аварийни ремонти или липса на достъп до Услугите по причини за които ОПЕРАТОРА отговаря, последния се задължава да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на изтичане на 72 (седемдесет и два) часовия срок по т. 23.9 до възстановяването на обслужването;
- 23.11. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привежда Мрежата в състояние на нормална работа, във възможно най-кратък технологичен срок след отпадането на причините за възникването им;
- 23.12. да оповести адрес (включително електронен адрес) и телефон, на който да регистрира съобщения от Крайните ползватели за възникнали повреди, прекъсвания и други форми на нарушено получаване на услугите и води регистър за това, по дата и час на уведомяването си, с последващо отбелязване на причината за възникването и времето, което е било необходимо за отстраняването;
- 23.13. да уведомява във възможно най-кратък срок Крайните ползватели чрез публикуване на информация, на електронната си страница в интернет, за предстоящи или настъпили ограничения в предоставяни от него услуги, наложени от компетентните органи във връзка с извънредни ситуации, или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;
- 23.14. да предоставя чрез оповестения си телефон, на интернет страницата си и в офисите си, информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяните услуги, за всички

приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане.

23.15. да разглежда и взема становище по молби, жалби, сигнали и предложения от Крайните ползватели, в едномесечен срок от датата на постъпването им;

23.16. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби, сигнали и предложения от Крайните ползватели, в който отбелязва причините за подаването им, тяхната основателност и предприетите от негова страна действия след разглеждането им, за срок от 6 (шест) месеца, при спазване на изискванията за защита на личните данни;

23.17. да гарантира сигурността и целостта на електронните си съобщителни мрежи и услуги, съгласно изискванията на Глава XV от ЗЕС, както и защитата на личните данни на Крайните ползватели;

23.18. да предоставя безвъзмездно на Крайните ползватели, в едномесечен срок от издаването ѝ, детайлизирана сметка за ползваните от тях услуги по т. 8.2, заедно с данъчна фактура, освен в случаите, когато е налице изричен писмен отказ за това от Крайния ползвател или негов надлежен представител, както и да им предоставя безвъзмездно достъп до информация в електронен вид, относно месечните сметки за ползваните от тях услуги по т. 8.2. ОПЕРАТОРЪТ може да предостави такъв достъп на Крайните ползватели, на електронната си страница в интернет, след подаване на заявление за това от тяхна страна, въз основа на което те получават от него Потребителско име и парола за индивидуален достъп;

23.19. Детайлизираната сметка по т. 23.18 съдържа следната информация:

- всички видове услуги предлагани от Крайния ползвател, използвани през разплащателния период;
- брой на ползваните услуги;
- обща стойност на всеки вид ползвани услуги;
- общ размер на сметката;
- размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;
- размер на отчисленията, които може да се дължат на Крайния ползвател, съобразно начина на ползване на услугите, договорен между него и предприятието, предлагащо услугите;
- общ размер на дължимата сума;
- срок за плащане;
- възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;
- идентификационни данни на предприятието, предоставящо услугите;
- адреси, телефони и други начини за контакти с предприятието, предоставящо услугите;

23.20. да предоставя по писмено искане на Крайния ползвател или на упълномощено от него лице детайлизирана справка на хартиен носител или в електронен вид, включваща данни за ползваните услуги по т. 8.2, включваща най-малко следната информация:

- вида на ползваната услуга за всяко осъществено повикване;
- стойността на всяко осъществено повикване;
- датата, и продължителността на всяко осъществено повикване;
- номер на викация и викания Краен ползвател;

23.21. да предоставя безвъзмездно на Крайните ползватели или на упълномощено от него лице фактура за ползваните услуги;

23.22. да изпълни задълженията си по Процедурите за пренасяне на мобилни номера при предоставяне на услугата преносимост на номера;

23.23. В случай, че е осъществено пренасяне на номер без съгласието на Крайния ползвател, ОПЕРАТОРЪТ връща номера за собствена сметка при съгласие от страна на Крайния ползвател;

23.24. В случай, че е осъществено пренасяне на номер в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номера, ОПЕРАТОРЪТ обезщетява Крайния ползвател по взаимна договорка с оглед степента и характера на нарушението.

23.25. Да информира Крайния ползвател предварително и по подходящ начин /чрез кратко текстово съобщение - SMS, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор,

писмо по електронната поща на посочен от Крайния ползвател електронен адрес за контакти и др./, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на неговите неплатени парични задължения по предоставени услуги, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица /кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други/. Информацията по предходното изречение задължително ще съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането;

23.26. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

## **РАЗДЕЛ VII**

### **Отговорности на ОПЕРАТОРА**

24. При виновно неизпълнение на задълженията си, ОПЕРАТОРЪТ отговаря пред Крайния ползвател както следва:

24.1 За неотстранени повреди в Мрежата и съоръженията към нея или по други причини, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните, и в резултат на които Крайният ползвател не е могъл да ползва Услугите повече от 3 (три) дни през един календарен месец, Крайният ползвател заплаща част от дължимата месечна абонаментна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите.

24.2. ОПЕРАТОРЪТ приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец, на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 23.10 от тези Общи условия. Не се прилага в случаите когато повредата или повредите се дължат на форсмажорни причини.

24.3. Когато ОПЕРАТОРЪТ не уведоми Крайните ползватели съгласно т. 23.5 от Общите условия или не спази съответния посочен срок, дължи неустойка в размер на 1/30 (една тридесета) от месечната абонаментна такса. Неустойката се изплаща в срок до 1 (един) месец от датата на закъснението. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец.

24.4. ОПЕРАТОРЪТ носи отговорност за качеството на услугата му, когато причината за влошаване е поради негово виновно поведение или е породено от проблем в собствената му мрежа.

24.5. При всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата и показателите, договорени с ОПЕРАТОРА, установено чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, може да се приеме, че е налице несъответствие на показателите и ОПЕРАТОРА може да възстанови на Крайния ползвател част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата достъп до интернет и на периода, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

25. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации от тези Общи условия се възстановяват на Крайния ползвател заедно със законната лихва.

## **РАЗДЕЛ VIII**

### **Права на Крайните ползватели**

26. Крайните ползватели имат следните права:

26.1 да изискват сключване на договор за ползване на всички електронно съобщителни услуги, предлагани от ОПЕРАТОРА при действащите условия и Тарифен план;

26.2. да получават Услугите по Раздел III с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и Индивидуалния договор, подписан между страните;

26.3. да уведомяват ОПЕРАТОРА по начина, указан в т. 23.9 от тези Общи условия за проблеми, свързани с ползването на Услугите. Уведомлението по тази точка задължително



съдържа следната минимална информация: име на Крайния ползвател, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);

26.4. да искат и получават информация и справки по т. 23.7 от тези Общи условия относно ползването на Услугите, предоставяни от ОПЕРАТОРА;

26.5. да подават молби, жалби и предложения до ОПЕРАТОРА и да получават отговори в срок по т. 23.15 от тези Общи условия;

26.6. да адресират жалби и сигнали до КРС, отнасящи се до Мрежата на ОПЕРАТОРА и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Разрешителните и Общите условия от страна на ОПЕРАТОРА;

26.7. Крайният ползвател има право да даде съгласието си да получава повиквания, съобщения или електронна поща със или без човешка намеса за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време. ОПЕРАТОРЪТ може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на Крайния ползвател, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Крайния ползвател, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Крайния ползвател се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

а) да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

б) да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

26.8. да прекратят договора си за Услугата в рамките на 7 (седем) календарни дни от датата на инсталиране и/или първоначално активиране на Услугата, в случай че не са доволни от предлаганото качество;

26.9. да поискат възстановяване на прекратените Услуги след изплащане на задълженията си към ОПЕРАТОРА;

26.10. да получават при поискване, в случаите на повреди, аварии и всякакви други прекъсвания в ползването на услугите, които не са причинени от тях, документ, удостоверяващ възникването и времетраенето на прекъсването.

## РАЗДЕЛ IX

### Задължения на Крайните ползватели

27. Крайните ползватели се задължават:

27.1. да спазват разпоредбите на тези Общи условия и на Индивидуалния договор за услуги.

27.2. да оказват съдействие на ОПЕРАТОРА за разрешаване на проблеми по телефона;

27.3. да оказват необходимото съдействие на ОПЕРАТОРА при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги, като контролът се осъществява от упълномощени от ОПЕРАТОРА лица;

27.4. да не извършват или допускат извършването на изкуствено генериране на изходящ телефонен трафик посредством ползването на телефонната услуга;

27.5. да спазват указанията, инструкциите и предписанията на ОПЕРАТОРА за правилно ползване на Крайните устройства, както и да използват само такива, на които е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;

27.6. да спазват техническите изисквания за електрическо хранване на Крайните устройства като в случай, че услугата прекъсне поради липса на електрическо хранване, ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност за вреди, причинени пряко или косвено от прекъсването;

27.7. да заплащат определените от ОПЕРАТОРА цени, по начин и в срокове за плащане, съгласно Раздел XVI от тези Общи условия;

- 27.8. да заплащат месечните абонаментни цени и такси в случаи на неизправно получаване или прекъсване на Услугите, вследствие на тяхно виновно поведение;
- 27.9. да заплащат дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до ОПЕРАТОРА, до момента на окончателно решаване на възникналите спорове с влязъл в сила акт;
- 27.10. да уведомяват в срок до 15 (петнадесет) дни ОПЕРАТОРА за настъпили изменения в идентификационните данни. Крайните ползватели се задължават да предоставят на ОПЕРАТОРА адрес за получаване на фактури и да уведомяват ОПЕРАТОРА писмено и незабавно в случай на промяна на този адрес. В противен случай фактурите ще бъдат изпращани на адреса за кореспонденция, посочен в договора, или на последния оповестен адрес за получаване на фактури и ще се считат за редовно връчени;
- 27.11. да не преотстъпват на трети лица правата и задълженията си по Индивидуалния договор, без съгласието на ОПЕРАТОРА;
- 27.12. да не правят достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация за пароли и потребителски имена, предоставени по повод сключения договор и/или заявление за получаване на електронни фактури.

## **РАЗДЕЛ X**

### **Отговорности на Крайните ползватели**

28. Крайните ползватели отговарят за вреди, причинени на ОПЕРАТОРА, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.
29. ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услуги, изключва Крайния ползвател от Мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по т. 27.8, т. 27.9 и т. 27.12 от Общите условия незабавно, след констатиране на нарушението.
30. В случаите на неплащане на дължимите суми и в срок, ОПЕРАТОРЪТ спира предоставянето на услугите на Крайния ползвател.
31. Спирането по предходната точка е съгласно т. 22.5 от тези Общи условия.
32. Крайните ползватели дължат на ОПЕРАТОРА обезщетение за всички просрочени задължения, в размер на законната лихва от деня на забавата, за всеки ден до момента на заплащане на дължимите суми съгласно Закона за задълженията и договорите.
33. При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, Крайният ползвател заплаща неустойка в размер на цените за услугите, за които е сключен договорът, от датата на прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок или неустойката, предвидена в Индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него.

## **РАЗДЕЛ XI**

### **Условия за предоставяне на услугите**

34. Предоставянето на Услугите по Раздел III е възможно, ако Крайният ползвател разполага с изправно Крайно устройство, съответстващо на техническите изисквания на ОПЕРАТОРА и действащите стандарти и след оценка за съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите. Крайно устройство може да бъде предоставено от ОПЕРАТОРА при условията на Индивидуален договор и действащи Тарифен план и/или ценова листа. При възможност, ОПЕРАТОРЪТ може да предостави на Крайния ползвател крайно устройство, като сключи с него отделен договор за покупко-продажба или за лизинг или продажба на изплащане на стоки. Всичко отдадено под наем, предоставено за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция оборудване остава собственост на ОПЕРАТОРА.

35. При услуги, изискващи поставяне на карта, предоставена от ОПЕРАТОРА, тя автоматично се активира при първоначалното ѝ поставяне в работещото Крайно устройство или след заявка по телефон указан в инструкцията за ползване на картата.

36. Независимо от датата за сключване на Индивидуалния договор, срокът на потребление по този индивидуален договор е от момента на активиране на услугата до нейното спиране или прекратяване по реда на Общите условия и Индивидуалния договор.

37. При сключване на Индивидуалния договор, Крайният ползвател има право да избере вариант за плащане от действащия Тарифен план или Пакетна услуга в зависимост от предпочитанията си и съобразно действащото публично предложение на ОПЕРАТОРА. Предоставянето на услугите на Крайния ползвател започва от момента на активирането им, но не по-късно от 7 (седем) работни дни.

## **РАЗДЕЛ XII**

### **Условия за ползване на Карта за индивидуален достъп**

38. Картата за индивидуален достъп е микропроцесорен модул за персонифициране на Крайния ползвател и за осигуряване на индивидуален достъп до услугите по Раздел III от тези Общи условия. Картата е собственост на ОПЕРАТОРА и не се заплаща като самостоятелна единица от Крайния ползвател. При необходимост може да се замени поради причини, за които Крайният ползвател следва да бъде уведомен, без това да се отрази върху условията и качеството на предоставяне на Услугите, съгласно индивидуалния договор и тези Общи условия.

39. Крайният ползвател отговаря за използването и съхранението на Картата през целия срок на Индивидуалния договор.

40. При загубване на картата, Крайният ползвател е длъжен да уведоми ОПЕРАТОРА в 3 (три) -дневен срок по реда на т. 23.12 от Общите условия, за да може Картата спешно да се деактивира. Нова карта се осигурява на Крайния ползвател, след подаване на писмена молба и заплащане на такса за издаване на нова карта, по цени, съгласно действащия Ценоразпис на предлаганото оборудване и услуги на ОПЕРАТОРА.

41. В случай, че картата се повреди, не по вина на Крайния ползвател, ОПЕРАТОРЪТ предоставя безплатно нова карта, след като повредената карта бъде върната на ОПЕРАТОРА. В случай, че Картата се повреди по вина на Крайния ползвател, ОПЕРАТОРЪТ предоставя нова Карта срещу заплащане по цени, съгласно действащия Ценоразпис на предлаганото оборудване и услуги на ОПЕРАТОРА и след като повредената Карта бъде върната.

42. В случай, че Индивидуалният договор бъде прекратен, Крайният ползвател трябва да върне картата на ОПЕРАТОРА срещу съответните потвърдителни документи в срок от един месец, от датата на прекратяване.

## **РАЗДЕЛ XIII**

### **Изготвяне и актуализиране на телефонни указатели**

43. ОПЕРАТОРЪТ може да използва предоставените при сключване на договор с Краен ползвател данни: име (за физическите лица - лично и фамилно; за юридически лица, еднолични търговци и други организации - наименование), адрес и телефонен номер с цел публикуването им в телефонен указател или за предоставяне на Справочни услуги от ОПЕРАТОРА. Данните посочени в предходното изречение могат да бъдат използвани от ОПЕРАТОРА и за представянето им на други предприятия, предоставящи Междудличностни съобщителни услуги с номера, които предоставят номера от номерационен план с оглед на изготвянето на телефонни указатели и осигуряването на справочни услуги в съгласуван формат при условия, които са справедливи, обективни, разходоориентирани и равнопоставени и при спазване на изискванията на ЗЕС и, на действащото българско законодателство. ОПЕРАТОРА има право да използва данните по тази точка и/или да ги

предоставя на трети лица, само при наличие на изрично съгласие от страна на Крайните ползватели – страна по Индивидуален договор. Данните за Крайните ползватели се предоставят във формат, договорен със съответните предприятия.

44. Минимално необходимата информация в телефонния указател за даден Краен ползвател включва: име на Краен ползвател (за физическите лица - лично и фамилно; за юридически лица, еднолични търговци и други организации - наименование), адрес и телефонен номер.

45. Крайните ползватели имат право да пожелаят в телефонния указател на операторите по чл. 43 да бъдат включени и допълнителни данни, като вписването може да бъде възмездно.

46. Не се предоставят данни за Крайните ползватели, които не са изявили съгласие за включване на всичките им данни в телефонен указател. За Крайните ползватели, изявили съгласие за включване на част от данните в телефонен указател, се предоставят единствено данните, за които е изявено съгласие за включване.

47. Крайният ползвател има право да поиска заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни по т. 44, без да заплаща за това. Промяната на вписани в телефонния указател данни по т. 45 може да бъде възмездно.

48. Крайните ползватели имат право да изразят изрично съгласие данните им, публикувани в телефонния указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания, което ще бъде отразено чрез поставянето на индекс \* до вписаното име (фирма) на съответните Крайни ползватели. В телефонния указател по желание на Крайния ползвател може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания с цел директен маркетинг, както и характерът на съобщенията и начинът за предаването им.

49. Телефонният указател съдържа информация за номера за спешни повиквания, номера за връзка с органи на държавната власт и дипломатически представителства, кодове за международно и междуселищно избиране и номера за телефонни справки.

50. В случай, че ОПЕРАТОРЪТ е предвидил възможност да се публикуват рекламни съобщения в телефонния указател, в него следва да се укаже къде може да се намери информацията относно цените на съответните публикации.

51. ОПЕРАТОРЪТ има право да заличава или да отказва вписването на информацията в телефонния указател, която е очевидно неточна, като следва предварително писмено да уведоми заинтересованите лица за това обстоятелство.

52. В случай, че в публикувани в телефонен указател в електронна форма данни за Крайните ползватели са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от ОПЕРАТОРА в срок до 10 (десет) дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление от Крайния ползвател за наличието на грешки или неточности.

53. Актуализацията на телефонния указател в електронна форма се извършва от ОПЕРАТОРА по негова инициатива или при писмено искане от Краен ползвател или оператор, предоставящ бази данни за Крайните ползватели си за нуждите на съответния телефонен указател. В случай на писмено искане от Краен ползвател или оператор, исканата промяна се отразява в срок до 10 (десет) дни считано от получаване на същото.

## РАЗДЕЛ XIV

### Кредитна политика за ползване на телефонната услуга

54. ОПЕРАТОРЪТ определя конкретна сума (наричана „кредитен лимит“) в рамките на която Крайният ползвател има възможност да ползва телефонна услуга на ОПЕРАТОРА без да е необходимо внасянето на гаранционна сума. Кредитният лимит се актуализира периодично по предложение на ОПЕРАТОРА и със съгласието на Крайния ползвател. По желание на Крайния ползвател кредитният лимит може да бъде увеличен с внасяне на гаранционен депозит. Конкретният размер на кредитните лимити се определя в Индивидуалния договор.

55. ОПЕРАТОРЪТ уведомява Крайния ползвател с електронно или гласово съобщение при изчерпване на 90% (деветдесет процента) от кредитния лимит.

56. При изчерпване на кредитния лимит, ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно достъпа на Крайния ползвател до Мрежата, като му остави възможност за набиране само на номерата за спешни случаи или да ограничи достъпа до част от услугите.

57. Пълното възобновяване на услугите се осъществява при изплащане на всички задължения на Крайния ползвател по Индивидуалния договор или при внасянето на гаранционен депозит определен от ОПЕРАТОРА. При непогасяване на всички задължения или невнасяне на гаранционен депозит, ОПЕРАТОРЪТ има право да прекрати едностранно договора с Крайния ползвател или да ограничи достъпа до всички и/или част от услугите.

58. Внесеният за увеличаване на кредитния лимит депозит, не е достъпно и не се използва за заплащане на текущите сметки. При прекратяване на договорните отношения, ОПЕРАТОРЪТ има право да го използва изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от Крайния ползвател. Ако Крайният ползвател е платил всички дължими суми, ОПЕРАТОРЪТ възстановява целия депозит при прекратяване на договора или след разглеждане на писмено искане за това отправено от Крайния ползвател. Възстановяването се осъществява чрез прихващане от стойността на фактурите за следващите месеци, ако връщането става по писмена молба на Крайния ползвател, преди прекратяване на договора или в брой при прекратяване на договора.

59. В случаите, когато ОПЕРАТОРЪТ дължи сума на Крайния ползвател по договор, тази сума се възстановява на Крайния ползвател или се прихваща до размера на по-малкото при наличие на други насрещни, ликвидни и изискуеми задължения на Крайния ползвател към ОПЕРАТОРА.

60. ОПЕРАТОРЪТ може да изисква от Крайния ползвател внасянето на гаранционен депозит, когато Крайният ползвател е с надвишен кредитен лимит или в случаите, когато има системно забавяне на плащанията по издадени фактури. Лихви върху гаранционните депозити не се начисляват.

## **РАЗДЕЛ XV**

### **Лична сметка на Крайния ползвател**

61. ОПЕРАТОРЪТ води индивидуална Лична сметка за всеки свой Краен ползвател, в която отразява получените плащания от Крайния ползвател и усвоените парични средства за заплащане на цените за предоставяните услуги, съгласно Раздел XVI от тези Общи условия.

62. Данните за получаваните по разплащателната сметка на ОПЕРАТОРА парични средства (дължимата сума в български лева и датата на плащането), се отразяват в Личната сметка на Крайния ползвател в срок от 2 (два) работни дни от датата на получаването им от ОПЕРАТОРА.

63. Преди началото на поредния срок за предоставяне на услугите, постъпилите по Личната сметка на Крайния ползвател парични средства, се намаляват с размера на месечна абонаментна такса за следващия срок за излъчване. Ако по Личната сметка на Крайния ползвател не са постъпили достатъчно парични средства за заплащане на услугите в сроковете по Раздел XVI, ОПЕРАТОРЪТ има право да прекъсне предоставянето на Услугите съгласно т. 22.5 от тези Общи условия.

64. Крайният ползвател може да получи безплатно информация за средствата по Личната си сметка по телефона или по Интернет от WEB-страницата на ОПЕРАТОРА по всяко време.

65. След получаване на информация за Личната сметка, Крайният ползвател има възможност да направи възражения по нея в срок от 30 (тридесет) дни. След изтичане на посочения срок се приема, че Крайния ползвател е съгласен със сумата, с която са намалени паричните средства по неговата Лична сметка.

## РАЗДЕЛ XVI

### Цени и условия за заплащане на услугите

66. Крайните ползватели дължат на ОПЕРАТОРА такси за предоставяните от него услуги, както следва:

66.1. еднократна такса за активиране на услугите - сумата се заплаща в момента на сключване на Индивидуален договор или Допълнително споразумение с Крайния ползвател. При прекратяване на Индивидуалния договор, независимо от основанието за това, еднократната такса за активиране на услугите не се възстановява след като вече е било извършено свързване към съответната мрежа;

66.2. месечна абонаментна такса, за осигуряване на достъп до услугите, за които е сключен Индивидуалния договор, която се заплаща ежемесечно през месеца, предшестващ месеца на ползване на услугата;

66.3. месечна такса потребление за телефонни услуги - цена на услуги (изходящи селищни, междуселищни и международни гласови повиквания и други повиквания, контролирани от Крайния ползвател - пренасочване, конферентна връзка и др.), ползвани през съответния таксуващ период - заплаща се след изтичане на съответния таксуващ период. Цената включва всички осъществени повиквания в зависимост от тяхната продължителност и избрания абонаментен план, съгласно действащия ценоразпис на ОПЕРАТОРА;

66.4. такса за повторно включване, определена в действащия Тарифен план на ОПЕРАТОРА;

66.5. за крайните устройства, предоставени от ОПЕРАТОРА, се дължи наем и/или депозит в размери, определени в действащата ценова листа на ОПЕРАТОРА, съобразно Индивидуалния договор.

67. Цените за предоставените услуги се заплащат:

67.1. във всички Бизнес Центрове на ОПЕРАТОРА в страната, публикувани във WEB-страницата на ОПЕРАТОРА;

67.2. по банков път – в лева:

67.2.1. Банка ОББ, сметка: BG83UBBS80021019813211

67.2.2. Банка ДСК, сметка: BG40STSA93000000159808

67.2.3 по банков път в евро:

Банка ОББ сметка: BG73UBBS78241414980519

67.2.4. по електронен път през e-pay, transcard, Borica и на <https://payments.bulsat.com/login>.

При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено в първия работен ден след датата на постъпване на сумите по сметките на ОПЕРАТОРА. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Крайния ползвател.

68. Размерът на месечната абонаментна такса за всеки срок за засичане на потреблението, се определя по цени, съобразно действащия Тарифен план към момента на сключване на Индивидуалния договор.

69. Всички суми за предоставяне на услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащия Тарифен план на ОПЕРАТОРА.

69.1. Услугите по т. 8 се тарифират с месечна абонаментна такса за избрания от Крайния ползвател тарифен план. Месечната абонаментна такса за първия месец на ползване на Услугата се заплаща при сключване на договор за услуги. ОПЕРАТОРА предоставя отстъпка от първата месечната абонаментна такса, дължима за първия месечен период, когато той е непълен. В случая по предходното изречение Крайният ползвател заплаща месечна абонаментна такса, за Първоначалния период на засичане на ползването на услуги равняваща се на 1/30 (една тридесета) от месечната абонаментна такса за всеки един ден. Втората и следващите месечни абонаментни такси включват пълен месечен абонамент и се отчитат съгласно Срока за ползване на услуги.

69.2. Изходящите разговори за услугите по т. 8.2 се отчитат в зависимост от тяхната продължителност в секунди и се заплащат по цена за минута разговор.

69.3. ОПЕРАТОРЪТ може да определи в Тарифния план обща стойност на услугите, предлагани в пакетна услуга.

70. Заплащането на услугите се дължи от Крайния ползвател за Първоначалния срок на засичане/Срока на потребление. При сключване на Договора за услуги ОПЕРАТОРА уведомява Крайния ползвател за сроковете за заплащане на услугите. ОПЕРАТОРЪТ издава индивидуален документ на Крайния ползвател съобразно действащото законодателство за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.

71. ОПЕРАТОРЪТ може да променя цените на предоставяните услуги. Информация за променените цени е достъпна на интернет страницата на ОПЕРАТОРА – [www.bulsat.com](http://www.bulsat.com) и [www.bulsatcom.bg](http://www.bulsatcom.bg), както и безплатно във всеки магазин от търговската мрежа на ОПЕРАТОРА.

Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година ОПЕРАТОРА има право да индексира цените на Услугите по т. 7.1 и т. 7.2., като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. Информация за индексиранията такса се включва в първата месечна сметка на Крайния ползвател след извършване на индексирането. Ако прилагането на индексацията е довело до значително увеличение на цените, Крайният ползвател има право да прекрати договора с 30 дневно писмено предизвестие без да дължи неустойки.

72. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, ОПЕРАТОРА има право да приложи нормативно установената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в Индивидуалния договор за услуги и в действащия ценоразпис.

73. ОПЕРАТОРЪТ има право да предоставя услугите на Крайните ползватели с определена търговска отстъпка от стандартния Тарифен план или при промоционални условия, което оповестява предварително;

74. Отчитането и тарифирането на ползваната от Крайните ползватели Междудличностна електронна съобщителна услуга с номера се извършват от ОПЕРАТОРА чрез автоматизираната му система за отчитане на трафика и въз основа на приложимата тарифа и/или ценова листа. За тарифи, при които преносът на данни се отчита на единица пренесени данни (килобайт, мегабайт или гигабайт), ОПЕРАТОРА прилага максимална граница от 60 лв. с ДДС за потребление на данни за период на фактуриране от един месец. Към потреблението на данни в роуминг се прилага самостоятелен лимит от 115 лв. с ДДС, независимо от максималната финансова граница и лимитът за данни в страната.

75. ОПЕРАТОРЪТ съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи устройства за срок не по-малко от 6 (шест) месеца.

76. В случай че неплащането на дължимите суми продължи след изтичане срока за плащане, ОПЕРАТОРА има право да преустанови достъпа на Крайния ползвател до Услугата.

77. Месечните сметки на Крайния ползвател могат да бъдат оспорени пред ОПЕРАТОРА в 6-месечен срок след датата на падежа им или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, ОПЕРАТОРА разглежда същата в срока по т. 82 и при удовлетворяване на жалбата коригира съответната сума, като разликата между платената от Крайния ползвател сума и коригираната сума му се връща. Срокът за подаване на жалба не удължава срока за плащане определен съгласно Раздел XVI от настоящите Общи условия.

78. В случай на предварително заплащане на услугите на Оператора за няколко месеца, плащането се извършва по цени, действащи към момента на плащането.

79. Крайните ползватели могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяната услуга за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане от интернет страницата на ОПЕРАТОРА - [www.bulsat.com](http://www.bulsat.com) и [www.bulsatcom.bg](http://www.bulsatcom.bg), както и в магазините на дружеството и/или в търговски обекти на оправомощени съгласно т. 22.13 от тези Общи условия лица.

## **РАЗДЕЛ XVII**

### **Форс мажор**

80. ОПЕРАТОРЪТ не носи отговорност спрямо Крайния ползвател за неизпълнени задължения по Индивидуалния договор и тези Общи условия, в случаи на непредвидени и непреодолими обстоятелства, като:

- закони и подзаконовни нормативни актове, издадени от органи на държавна власт, които стесняват дейността на ОПЕРАТОРА за предоставяне на услугите;
- граждански вълнения, епидемии, блокада, налагане на ембарго;
- земетресения, наводнения, урагани, пожари или други стихийни бедствия;
- обявена или фактическа война.

81. Крайният ползвател не носи отговорност спрямо ОПЕРАТОРА за неизпълнение на задълженията си по Индивидуалния договор и Общите условия, в случай на форсмажорни условия.

## **РАЗДЕЛ XVIII**

### **Предложения, жалби и молби**

82. Адресираните до ОПЕРАТОРА предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от него не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

83. След подаване на жалба пред ОПЕРАТОРА, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, ОПЕРАТОРА разглежда жалбата в срока по т. 82 и при удовлетворяване на жалбата коригира съответната сума. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на Крайния ползвател.

84. При спазване на действащите правила за защита на лични данни ОПЕРАТОРА поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

## **РАЗДЕЛ XIX**

### **Решаване на спорове**

85. Споровете между Крайните ползватели и ОПЕРАТОРА по Индивидуалния договор и по тези Общи условия могат да се решават по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. пред компетентния регулаторен орган) или пред компетентния съд. Съдействието на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения може да бъде потърсено, след като спорът е отнесен за решаване от ОПЕРАТОРА и не е налице решение, на адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 589, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на Потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>."



## **РАЗДЕЛ XX**

### **Приложим закон**

86. По въпроси неуредени от настоящите Общи условия приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

## **РАЗДЕЛ XXI**

### **Изменения и допълнения на Общите условия**

87. ОПЕРАТОРЪТ може да измени Общите условия по своя инициатива или по друг предвиден в действащото законодателство ред.

88. Настоящите Общи условия важат и за сключените до момента на влизането им в сила договори.

89. ОПЕРАТОРЪТ уведомява Крайните си ползватели за изменения на Общите условия по подходящ начин в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, съобразно действащата нормативна уредба към момента на изменението. Промените на Общите условия имат действие спрямо всички крайни ползватели, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ договор за Услуги с ОПЕРАТОРА и влизат в сила в 30-дневен срок от датата на публикуването им на интернет страницата на ОПЕРАТОРА – [www.bulsat.com](http://www.bulsat.com) и [www.bulsatcom.bg](http://www.bulsatcom.bg).

90. Всеки Краен ползвател, при изменение на Общите условия по инициатива на ОПЕРАТОРА има право, при спазване условията на т. 18.1, да поиска прекратяване без санкции на Индивидуалния договор, в срок до един месец след уведомлението, като попълни писмено предизвестие в магазин на ОПЕРАТОРА. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от Крайния ползвател, както и когато предложените промени са изключително в интерес на Крайния ползвател или са от чисто административно естество и нямат неблагоприятно въздействие за Крайния ползвател, или са пряко наложени от действащото законодателство, от правото на Европейския съюз или от компетентен орган.

## **РАЗДЕЛ XXII**

### **Защита на личните данни и гарантиране на тайната на съобщенията**

91. ОПЕРАТОРЪТ се задължава да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставената услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне, като предприема всички необходими технически и организационни мерки за това.

92. ОПЕРАТОРЪТ обработва личните данни на Крайните ползватели съгласно „Политка за защита на личните данни на „Булсатком“ ЕООД“, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на ОПЕРАТОРА.

## **РАЗДЕЛ XXIII**

### **Графични данни**

93. ОПЕРАТОРЪТ може да събира, обработва, използва и съхранява следните трафични данни и данни за повиквания и/или услуги, когато те са предназначени за предоставяне на електронни съобщителни услуги:

93.1. номер на повикващата и повикваната страна; идентичност и вид на крайното устройство; идентичност на кода за разрешаване на достъпа; номер на повикващата или кредитната карта и номер на клетката;

93.2. начало и продължителност на разговора;

93.3. електронната съобщителна услуга, използвана от Крайния ползвател;

93.4. данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, за определяне на тарифите;

93.5. данни за повиквания, които по искане на Крайния ползвател, могат да бъдат съкратени с последните три цифри от адреса на местоназначение;

93.6. адрес на Крайния ползвател, вид на линията (използвана услуга), общ брой на времевите или други измерителни единици, обем на пренасяните данни и обща дължимата сума;

93.7. информация, необходима за изготвянето на месечните фактури.

94. ОПЕРАТОРА се задължава да съхранява данните по т. 93 за срок от 6 месеца, да ги предоставя на Крайните ползватели при писмено искане.

95. Предоставянето на електронни съобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за упражняване на права или изпълнение на задължения на някоя от страните, свързани с предоставянето на някоя от тези услуги.

97. ОПЕРАТОРА може да събира, съхранява, обработва и използва данни за повиквания на Крайни ползватели и други лица, ангажирани в електронните съобщителни услуги, за да открие и отстрани неизправности и грешки в Мрежата, за откриване и предотвратяване на незаконно използване на Мрежата, както и за проследяване и откриване на обезпокоителни повиквания, при писмена заявка от страна на засегнат Краен ползвател.

98. ОПЕРАТОРА има право да обработва данни, отнасящи се за Крайни ползватели на трети лица - доставчици на услуги или други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на ОПЕРАТОРА по сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия.

99. Обработка и съхранението на данните от този Раздел се извършва в съответствие с разпоредбите на Общия регламент за защита на личните данни и Политиката за поверителност и защита на личните данни в ОПЕРАТОРА.

## РАЗДЕЛ XXIV

### Процедура по пренасяне на номер/а

100. ОПЕРАТОРА предоставя право на всеки Краен ползвател от домейна на преносимост на мобилни номера, при спазване на изискванията на настоящите общи условия, да пренесе своя номер от/към мрежата на ОПЕРАТОРА или друг доставчик от домейна на преносимост на мобилни номера.

101. Преносимостта на номер/а се прилага единствено за номера от Националния номерационен план, предоставени за ползване на ОПЕРАТОРА или на друго предприятие на мобилни мрежи или услуги, съгласно изискванията на действащото законодателство.

102. Крайният ползвател подава до Приемачия доставчик, негов оправомощен дистрибутор или търговски представител писмено заявление за преносимост на номер/а в стандартна форма, със съгласувани задължителни реквизити между предприятията. Начинът за подаване на заявление при Приемачия доставчик се описва в Общите условия за взаимоотношение с Крайните ползватели на последния.

103. Неустойка от страна на Крайния ползвател няма да се дължи в случай, че заявлението за преносимост е подадено след заплащане на последно дължимия месечен абонамент по

договорения между страните срок на договора, както и на лизинговата вноска или плащане за крайно устройство или оборудване, когато това е приложимо.

104. Всички номера в заявлението трябва да бъдат активни в мрежата на ОПЕРАТОРА към момента на подаване на заявлението.

105. ОПЕРАТОРЪТ може мотивирано да откаже пренасяне на номер/а пред Приемащия доставчик в следните случаи:

105.1. преди подаването на заявление за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на Краен ползвател на ОПЕРАТОРА;

105.2. ОПЕРАТОРЪТ вече е получило друго заявление от Приемащ доставчик за пренасяне на същия номер/а, процедурата по което още не е приключила;

105.3. представените от Приемащия доставчик данни за Крайния ползвател са непълни и/или неточни: а) за физически лица – трите имена и единен граждански номер; б) за юридически лица или физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код; в) за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност; г) за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

106. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един номер основанията за отказ се преценяват по отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ Процедурата по преносимост продължава в случай че е налице изрично съгласие от страна на Крайния ползвател, изразено в заявлението за преносимост.

107. Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до ОПЕРАТОРА до деня, предхождащ датата определена за пренасяне на номера(та). Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до ОПЕРАТОРА и когато Крайният ползвател се е възползвал от възможността по т. 115.б. в определения за това срок.

108. При неотстраняване в срок на недостатъците по подадено заявление или оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а, се счита че е налице оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора за ползване на услугите с ОПЕРАТОРА. В случаите на отстраняване причина за отказ, договорът на Крайния ползвател се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между Крайния ползвател и ОПЕРАТОРА или в Общите условия на ОПЕРАТОРА.

109. Договорните отношения на Крайния ползвател с ОПЕРАТОРА се прекратяват със закриване на сметката и деактивиране на достъпа на последния до мрежата на предприятието. В случай, че Крайният ползвател желае преносимост на част от отделни номера или част от група номера, предоставени му от ОПЕРАТОРА по договор, последният не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежа на ОПЕРАТОРА. С деактивиране на достъпа до мрежата на ОПЕРАТОРА се счита за прекратен и договорът с Крайния ползвател за конкретните пренесени номер/а.

110. ОПЕРАТОРА ще информира своите Крайни ползватели в случай, че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените му номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежи на други доставчици чрез звуков сигнал с продължителност 3 секунди и допълнителен период, следващ звуковия сигнал, който дава възможност за избор от страна на Крайните ползватели за прекратяване или реализиране на повикването.

111. ОПЕРАТОРА осигурява възможност за деактивиране на информирането по т. 110 при поискване от викащ Потребител, като деактивирането се допуска само по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на даряващия доставчик.

112. Крайният ползвател, пренесъл номера си от мрежата на ОПЕРАТОРА, е задължен да заплати и всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те номер/а, които са възникнали след датата на подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

113. ОПЕРАТОРА осигурява равнопоставеност на Крайните ползватели, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер, и

собствените си Крайни ползватели, както и на Крайни ползватели, които са заявили желание да продължат да ползват допълнителните услуги след пренасяне на номера(та) към друг доставчик и Крайните ползватели, които ползват единствено тези допълнителни услуги въз основа на сключен договор.

Процедура по пренасяне на номер/а в мрежата на ОПЕРАТОРА

114. Крайният ползвател подава в ОПЕРАТОРА лично или чрез пълномощник заявление по образец за преносимост на номер/а в мрежата на ОПЕРАТОРА. При подаване на заявлението, Заявителят следва да представи документ за самоличност, удостоверяващ верността на данните в заявлението и доказващ правото да подаде заявлението, съответно пълномощно, удостоверяващо представителната власт на Заявителя. В допълнение, за юридически лица и еднолични търговци – удостоверение за актуално състояние, издадено от Търговския регистър към Агенцията по вписванията (за търговци) или от съда по регистрацията (за други юридически лица) не по-рано от един месец преди подаване на заявлението за преносимост.

115. Заявителят изразява изрично писмено волята си процедурата по преносимост да стартира: а) от момента на подаване на заявлението за преносимост; б) 7 календарни дни след подаване на заявлението за преносимост.

116. Ако Крайният ползвател не е посочил кой момент избира за стартиране на процедурата по преносимост, същата стартира съгласно т. 115.б.

117. При заявяване за пренасяне на повече от един номер, ОПЕРАТОРА приема по избор на Крайния ползвател отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от Крайния ползвател брой номера или едно заявление за всички номера.

118. Заявлението представлява упълномощаване на ОПЕРАТОРА да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията на Заявителя с Даряващия доставчик.

119. Заявлението може да включва изрично упълномощаване в обикновена писмена форма на ОПЕРАТОРА от страна на Крайния ползвател за заплащане на дължимите към Даряващия доставчик плащания от името и за сметка на Крайния ползвател.

120. Ако заявлението се подава от пълномощник на Заявителя, последният следва да е надлежно упълномощен, съгласно изискванията на настоящите Общи условия.

121. Към този момент или на по-късен етап от процедурата по пренасяне, в зависимост от търговската политика на ОПЕРАТОРА, предприятието може да сключи договор за предоставяне на мобилни услуги, който договор влиза в сила под условие след успешното пренасяне на номера в мрежата на ОПЕРАТОРА.

122. Краен ползвател на доставчик на мобилни услуги може да подава заявление до ОПЕРАТОРА за пренасяне на номер/а, всеки работен ден в работното време на търговските обекти на предприятието, съответно неговите изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори.

123. ОПЕРАТОРА разглежда подаденото заявление за пренасяне на номер/а при което извършва координирани действия с даряващия доставчик, съгласно сключена процедура за пренасяне на номерата и настоящите Общи условия.

124. ОПЕРАТОРА може мотивирано да откаже преносимост в следните случаи:

124.1. представените от Крайния ползвател данни в заявлението са непълни и/или неточни;

124.2. Заявителят не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

124.3. Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от Крайния ползвател;

124.4. не са представени изискуемите към заявлението документи – документ за удостоверяване на представителната власт;

124.5. Крайният ползвател не е заплатил еднократна потребителска цена за преносимост на номерата, в случай че такава се дължи;

124.6. налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена телефонна услуга, предвидени в Общите условия за взаимоотношения с крайните ползватели на ОПЕРАТОРА.

125. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер основанията за отказ се преценяват по отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за

пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ процедурата по преносимост продължава в случай че е налице изрично съгласие от страна на Крайния ползвател, изразено в заявлението за преносимост.

126. ОПЕРАТОРА се задължава да уведоми Заявителя за наличието на основания за отказ, които могат да бъдат установени към момента на заявяване на пренасянето на номер(ата) по т. 124.2., 124.3., 124.4., 124.5 и 124.6.

127. За наличие на останалите основания за отказ по т. 124.1., 128.1. и т. 129.2. ОПЕРАТОРА уведомява Заявителя след подаване на информацията от Даряващия доставчик. В случай, че Крайният ползвател не се яви лично или чрез упълномощен представител при ОПЕРАТОРА или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице основания за отказ се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.

128. Заявлението не се разглежда от ОПЕРАТОРА до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от стартиране на процедурата за преносимост:

128.1. в случай, че даряващият доставчик мотивирано е отказал преносимостта поради непълнота/неточност в данните, посочени в изпратеното от ОПЕРАТОРА заявление: а) за физически лица – трите имена и единен граждански номер; б) за юридически лица или физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код; в) за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност; г) за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия;

128.2. в случаите по т. 124.1., 124.2., 124.3, 124.4. и 124.5.

129. ОПЕРАТОРА прекратява процедурата с изричен писмен отказ:

129.1. При неотстраняване на недостатъците по т. 128 в посочения в същата точка срок.

129.2. при отказ от страна на даряващия оператор поради някоя от следните причини: а) преди подаването на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на Краен ползвател на Даряващия доставчик; б) Даряващият доставчик вече е получил друго заявление от Приемач доставчик за преносимост на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

129.3. при отказ от страна на ОПЕРАТОРА по т. 124.6.

130. Отказът за пренасяне на Номер/а се счита за оттегляне по отношение на упълномощаването по т. 118. и т. 119 от Общите условия.

131. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Крайния ползвател се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса по преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между Крайния ползвател и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик.

132. В случай че подаденото заявление отговаря на всички изисквания на настоящите Общи условия, ОПЕРАТОРА завършва процедурата по преносимост на номера(та).

133. Всички документи на хартиен носител, свързани с подаденото заявление се обработват и могат да бъдат заменени, изменени и получени единствено в търговския център, в който заявлението за преносимост е подадено първоначално.

134. При подаването на заявление за пренасяне на номер/а, ОПЕРАТОРА се задължава да уведомява Заявителя относно цените и условията за пренасяне, включително:

134.1. основанията за отказ за преносимост на номера/та;

134.2. причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;

134.3. прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;

134.4. възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето;

134.5. пренасянето на номера на Крайни ползватели, ползващи предплатен достъп до услуги, може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит;

134.6. за възможността до приключване на процеса на пренасяне на Номер/а да бъдат загубени входящи кратки текстови съобщения /SMS/ или мултимедийни съобщения /MMS/, които не са изтеглени;

134.7. Крайните ползватели имат възможност да запазят или сменят вида на сметката си - абонамент или предплатени услуги при приемащия доставчик;

134.8. възможна загуба на ползвани от Крайния ползвател допълнителни услуги след пренасяне на номера.

134.9. възможността при използването на допълнителни услуги, различни от мобилна телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и мобилна телефонна услуга при Даряващия доставчик, Крайният ползвател да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги в ценовия пакет, използвани преди осъществяването на преносимост на номера, съгласно Общите условия на Даряващия доставчик.

135. Заявителят може да оттегли заявлението си до ОПЕРАТОРА за пренасяне на номер/а не по-късно от края на последния работен ден, предхождащ датата, на която се осъществява преносимостта. Оттегляне на заявление за преносимост пред ОПЕРАТОРА, Заявителят може да извърши само в същия търговски център, в който е подал заявлението за пренасяне. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а Заявителят:

135.1 предоставя оригинал от заявлението за прехвърляне на номер/а и сключен договор под условие;

135.2 връща предоставените при подаване на заявлението за пренасяне на номер/а добавки към услуги, устройства и/или вещи, предоставени със заявения план за услуги или да заплатят тяхната парична равностойност, когато тяхното връщане е станало обективно невъзможно;

136. В седемдневния срок по т. 115.б., когато е приложим, Заявителят също може да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

137. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а.

138. Договорът между ОПЕРАТОРА и Крайния ползвател влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на ОПЕРАТОРА, като отношенията между Крайния ползвател и ОПЕРАТОРА след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно разпоредбите на сключеният индивидуален договор и настоящите Общи условия.

139. ОПЕРАТОРА може да наложи ограничения за ползването на услуги от Крайния ползвател или да заплати неговите задължения към Даряващия доставчик в случай на неплащане от Абоната на задължения към Даряващия доставчик, възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

140. ОПЕРАТОРА в съответствие с кредитната си политика може да заплати задълженията на Крайния ползвател към Даряващия доставчик.

141. Срокът за реализиране на преносимостта е не подълъг от 2 работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, в случаите на спиране на процедурата по т. 128 и включва Прозорец за преносимост не по-голям от 5 часа. Посоченият срок може да бъде удължен за времето, през което са били налице технически проблеми.

## **РАЗДЕЛ XXV**

### **Допълнителни условия**

142. Всички предизвестия, касаещи прекратяването на Индивидуалния договор следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора.

143. Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени, при спазване на разпоредбите на Гражданско процесуалния кодекс.

144. В случай, че Крайният ползвател не е уведомил ОПЕРАТОРА за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

Главен търговски директор