

## Общи условия на договора за предоставяне на електронно съобщителни услуги

В сила от 13.01.2014г.

### I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Общи условия се урежда т договорните отношения между "Вестител БГ" АД и крайните потребители за предоставяне на обществени електронни съобщителни услуги в съответствие със Закона за електронните съобщения.
2. "Вестител БГ" АД е акционерно търговско дружество със седалище и адрес на управление в гр. София, район "Лозенец", ул."Филип Кутев" № 5, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 131128134, телефон +359 2 4281126, факс +359 2 4281126, Интернет страница – [www.vestitel.bg](http://www.vestitel.bg), електронен адрес: [retail\\_sales@vestitel.bg](mailto:retail_sales@vestitel.bg), адрес за контакти: София 1504, бул. Евлоги и Христо Георгиеви № 169, наричано по-долу "ПРЕДПРИЯТИЕ".
3. Краен потребител е юридическо или физическо лице, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга, без да предоставя обществени съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги и наричан по-долу "ПОТРЕБИТЕЛ".
4. Тези Общи условия имат задължителен характер за ПРЕДПРИЯТИЕТО и крайните потребители и са неразделна част от индивидуалните договори, сключени между тях.
5. Общите условия влизат в сила от датата на сключване на писмен индивидуален договор между ПРЕДПРИЯТИЕТО И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ или от датата на активиране на услугата.
6. В индивидуалните договори и в допълнителните споразумения към тях страните могат да договарят и условия, различни от настоящите Общи условия
7. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ носят отговорност за спазване на Общите условия и от всички трети лица, ползващи предоставяните на тях услуги.
8. По смисъла на настоящите Общи условия посочените по-долу думи и изрази имат следното значение:
  - 8.1. "Даряваща мрежа" е мрежата, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.
  - 8.2. "Доставчик" е предприятие, по смисъла на чл.134 от Закона за електронните съобщения.
  - 8.3. "Домейн на преносимостта" са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата.
  - 8.4. "Даряващ доставчик/Донор" е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа.
  - 8.5. "Държател на обхвата от номера" е на предприятието, на което КРС е предоставила номера от Националния номерационен план (ННП), част от които е пренесеният номер.

8.6. „Мрежа на държателя на обхвата от номера” е мрежата на доставчика, на който Комисията е предоставила номера от ННП, част от които е пренесеният номер.

8.7. "Отстраняване на технически проблем" (System up) е възстановяване на обслужващите системи на даряващата или приемащата мрежа след възникнал технически проблем.

8.8. "Преносимост на номерата" е процес, който позволява на потребителите на предприятията - доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера.

8.9. "Пренесен номер" е географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик от Домейна на преносимост.

8.10. "Приемащ доставчик" е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географски номер.

8.11. "Приемаща мрежа" е мрежата, която приема номера и чрез която ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне.

8.12. "Прозорец на преносимостта" е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител от предприятията на приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.

8.13. "Технически проблем" (System down) е временно спиране на система, при даряваща или приемаща мрежа, обслужваща процеса на преносимостта на номера.

8.14. „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 абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик;

8.15. „Работно време” – е всеки ден от понеделник до петък от 9.00 ч. до 17.00 ч с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.

8.16. „База данни” – множество от записи на всички пренесени номера със съответните записи, необходими за маршрутизация.

8.17. „Блок от директно набирани номера/Блок от номера” е група от 10, 100 или 1000 поредни номера в рамките на УАТЦ, при която първият номер завършва с 0, 00 или 000.

8.18. „Географски номер/номер” е номер по смисъла на § 1, т. 6 от Допълнителната разпоредба на Закона за електронните съобщения.

8.19. „Директно набирани номер (Direct dial in, DDI)” е номер от УАТЦ, който може да бъде набран без посредничеството на оператор.

8.20. „Многократен абонатен номер (Multiple subscriber number, MSN)” са няколко номера за достъп до една крайна точка, към която са включени различните терминали на един

потребител на ISDN основен достъп (ISDN BRA). Всеки един номер се разглежда като отделен номер, на който могат да се присвоят основни и допълнителни услуги. Номерацията на отделните терминали може да не е последователна.

8.21. „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за маршрутизация към приемащата мрежа.

8.22. „Сериен номер“ е номер, който идентифицира повече от една входяща линия към крайно устройство свързано към мрежата. Входящите линии могат да бъдат с или без индивидуални номера.

8.23. „Съкратен номер“ е номер, който идентифицира група от номера като маршрутизацията се осъществява по част от номера.

## II. ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

9. ПРЕДПРИЯТИЕТО предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ поотделно или в пакет следните обществени електронни съобщителни услуги:

9.1. Фиксирана телефонна услуга: обществена телефонна услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществената електронна съобщителна мрежа, включително фиксирана телефонна услуга чрез избор на оператор

9.2. Услуги за спешни повиквания: безвъзмездни услуги, които дават възможност за достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до службите "Спешна медицинска помощ", "Полиция" и "Пожарна безопасност и защита на населението", включително до единния европейски номер за спешни повиквания "112".

9.3. Услугите за пренос на данни се състоят в осигуряване на некомутируема връзка между мрежата на ПРЕДПРИЯТИЕТО и точка за достъп на ПОТРЕБИТЕЛЯ и транспортиране на IP пакети както и достъп до световната Интернет мрежа.

9.4. Услугата IPTV (интерактивна цифрова телевизия) представлява разпространение на телевизионни програми и допълнителни услуги по смисъла на Закона за радиото и телевизията, посредством IP протокол за пренос на данни в мрежата на ПРЕДПРИЯТИЕТО и декодиращо устройство (Set Top Box – STB), инсталирано към телевизионния приемник на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Управлението на Услугата IPTV се извършва от ПОТРЕБИТЕЛЯ чрез телевизионен и информационен портал (Портала), визуализиран на екрана на телевизионния приемник. Порталът съдържа страници, които се визуализират като менюта, управляват се с дистанционно управление и предоставят допълнителна информация

9.5. Допълнителни интерактивни услуги, които мога да бъдат предоставени:

9.5.1. Електронен ТВ-справочник (EPG- Electronic Programming Guide) - преглед на предаванията на всеки ТВ-канал за предстоящата седмица.

9.5.2. „Видео по поръчка“ (Video on Demand/VoD) - позволява избор и проследяване на разнообразно съдържание от събития, филми, концерти, програми за обучение, интересни

предавания и др. видео материали чрез достъп до каталог в определен от ПОТРЕБИТЕЛЯ ден и час.

9.5.3. Персонално записващо устройство (PVR) - запис на предавания от програмната схема чрез заявяване посредством услугата EPG и гледане в удобно време

9.5.4. TSTV (Time Shifted TV) - задаване на пауза за предавания по ТВ канали, в резултат на което се измества гледането на определени предавания спрямо зададено време.

9.5.5. Сърфиране в Интернет - навигиране през ТВ приемника на ПОТРЕБИТЕЛЯ в световната Интернет мрежа, посредством дистанционното управление.

9.5.6. Други интерактивни услуги.

9.6. Други електронни съобщителни услуги, според функционалността на мрежата.

10. ПРЕДПРИЯТИЕТО предоставя обществени електронни съобщителни услуги с параметри за качество, в съответствие с приложимото законодателство.

11. ПРЕДПРИЯТИЕТО активира услугите по т. 9 на тези Общи условия, в съответствие с индивидуалния договор, не по-късно от 21 /двадесет и един/ календарни дни, от датата на сключване на договора и заплащане на първоначалната еднократна цена за услугата.

11.1. На датата на активиране на услугата се съставя двустранен протокол, подписан от страните, който съдържа: дата на активиране, данни за услугата, качествени параметри, данни за крайното устройство, чрез което се предоставя и други специални условия за всяка услуга.

11.2. В случай, че за ползване на услугите на ПРЕДПРИЯТИЕТО е необходимо присъединяване на имота на ПОТРЕБИТЕЛЯ към обществената електронна съобщителна мрежа на ПРЕДПРИЯТИЕТО, страните договарят еднократна цена за присъединяване.

12. Крайните съобщителни устройства за ползване на услугите по т. 9 на тези Общи условия са оценени за съответствие съобразно Закона за технически изисквания към продуктите.

12.1. Крайните устройства се осигуряват за сметка на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

12.2. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да предоставя крайни устройства за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договореност в отделен договор или допълнителни споразумения към индивидуалния договор:

12.2.1. за покупко-продажба на крайни устройства по пазарни цени с 12-месечен гаранционен срок и следгаранционно поддържане;

12.2.2. за наем на крайни устройства (при предоставяне на услугата STB);

12.2.3. за ползване на крайни устройства за времето на предоставяне на електронните съобщителни услуги, включени в цената на услугата;

12.2.4. за предоставяне на мостри на крайни устройства за срока на тестови изпитания на услуги, устройства и други.

12.3. В двустранния протокол по т. 11 страните констатираат предаването и премането на крайното устройство, неговия вид, технически спецификации, цена и други данни и се посочва конкретното основание по т.12.2.

### III. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ

13. Индивидуалният договор между ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се счита сключен и влиза в сила от датата на подписването му от страните.

14. Договорът се сключва за неопределен срок, освен ако страните не предвидят друго.

15. В договора се посочват идентификационните данни на ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително:

15.1. телефон, факс, електронен адрес и адрес на страните, вид на услугите, срок на договора, цени или ценови пакети, условия и срокове на плащане, права, задължения и отговорности на страните, други специфични условия, различни от настоящите Общите условия.

15.2. Освен данните по т.15.1, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ предоставят на ПРЕДПРИЯТИЕТО следните идентификационни данни, които удостоверяват при поискване с оригинални документи:

15.2.1. за физическите лица – трите имена, единен граждански номер, постоянен и настоящ адрес, адрес за кореспонденция, а за чуждестранни лица – личен номер; при необходимост и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно и др.);

15.2.2. За юридическите лица и еднолични търговци – наименование (фирма), седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, идентификационен код/ЕИК, имената на лицето с представителна власт и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, удостоверение за актуално състояние и др.).

15.2.3. За юридическите лица с нестопанска цел - наименование, седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, БУЛСТАТ, имената на лицето с представителна власт и документ за представителна власт (нотариално заверено пълномощно, удостоверение за актуално състояние и др.).

15.3. Освен данните по т.15.1, ПРЕДПРИЯТИЕТО предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ точно фирмено наименование, седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, идентификационен код/ЕИК, банкова сметка и трите имена на лицето, представляващо ПРЕДПРИЯТИЕТО.

16. Договорът между ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛЯ може да бъде изменян и допълван само с писмено споразумение между страните.

16.1. Договорът може да бъде изменян и допълван при следните обстоятелства:

16.1.1. По инициатива на една от страните, със съгласие на другата страна.

16.1.2. Промяна се извършва по искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ, заявено чрез приложимите електронни съобщителни средства на ПРЕДПРИЯТИЕТО и на цена по действащата Ценова листа.

16.1.3. При възникване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон, при промяна на законодателството или в изпълнение на акт на компетентен орган.

16.1.4. По инициатива на ПРЕДПРИЯТИЕТО, след предварително уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез приложимите електронни съобщителни средства. В случай, че в срок от 15 календарни дни от получаване на предложението ПОТРЕБИТЕЛЯТ писмено не възрази относно промяната на договора, се счита че е налице мълчаливо съгласие за изменение и/или допълнение на договора.

17. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да сключва договори с физически или юридически лица (наречени агенти), които от името и за сметка на ПРЕДПРИЯТИЕТО могат да сключват индивидуални договори с ПОТРЕБИТЕЛИ, да свързват крайни устройства към обществената електронната съобщителна мрежа на ПРЕДПРИЯТИЕТО, както и да събират дължими плащания за предоставените услуги. ПРЕДПРИЯТИЕТО информира за такова упълномощаване по подходящ начин.

#### IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. ОТГОВОРНОСТ.

18. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:

18.1. Да ползват услугите в съответствие с действащото законодателство на Република България, тези Общи условия и индивидуалните договори.

18.2. Да получават услугите по Раздел II с параметри и качество съгласно тези Общи условия и договорът, подписан между страните.

18.3. Да изискват и получават информация и справки по предвидените в Общите условия начини относно услугите, предоставяни от ПРЕДПРИЯТИЕТО.

18.4. Да уведомяват ПРЕДПРИЯТИЕТО по начина, указан в т. 30.11 от настоящите Общи условия за затруднения при ползване на услугите, както и за всички повреди и посегателства, причинени на електронните съобщителни устройства или МРЕЖАТА.

18.5. Да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока по т. 51 от настоящите Общи условия.

18.6. Да бъдат предварително информирани за планирани прекъсвания за поддръжка на МРЕЖАТА и при очаквано влошаване на качеството на услугите съгласно т. 30.6 от Общите условия.

18.7. Да спират временно ползването на услуги по свое желание, след подаване до ПРЕДПРИЯТИЕТО на писмено предизвестие по т. 20.10. Към датата на спиране на услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи плащане на всички суми за предоставени услуги, включително цена за абонамент за месеца на предизвестие. Страните договарят връщане на предоставени от ПРЕДПРИЯТИЕТО крайни устройства, ако има такива, за срока на спиране на услугата.

18.7.1. Услугите се активират не по-рано от 1 /един/ месец и не по-късно от 3 /три/ месеца.

18.7.2. Повторното активиране на услугите, след изтичане на срока, определен в заявката на ПОТРЕБИТЕЛЯ се извършва служебно. Цената за повторно активиране се определя, съгласно действащата Ценова листа.

18.7.3. За времето на спиране на услугите ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не дължат месечна абонаментна цена и други цени за ползване на услугите.

18.7.4. Временно спиране на услуги е възможно не повече от два пъти в една календарна година като с периода на спиране се удължава съответно срока на договора, ако има такъв.

18.8. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на фиксирани телефонни услуги имат право:

18.8.1. да ползват услугата преносимост на номерата при спазване на законовите изисквания.

18.8.2. да получават безплатно детайлизирана сметка за предоставените телефонни услуги (освен в случаите на изричен отказ на ПОТРЕБИТЕЛЯ), заедно с данъчна фактура, както и достъп до информация в електронен вид относно месечните сметки. Детайлизираната сметка съдържа най-малко следната информация: брой и видове услуги през отчетния период; обща стойност по видове услуги; общ размер на сметката, размер на данъчните начисления; размер на дължими на ПОТРЕБИТЕЛЯ отчисления; общ размер на дължимата сума; срок за плащане; начини за дистанционно плащане; идентификационни данни на ПРЕДПРИЯТИЕТО и данни за контакт.

18.8.3. да ползват функциите “тонално номеронабиране”, “идентификация на линията на викация” и “идентификация на свързаната линия”, съответно тяхното блокиране, при наличие на техническа възможност и спазване на изискванията на Закона за електронните съобщения.

18.8.4. безплатен достъп до услугите за спешни повиквания до прекратяване на индивидуалния договор.

18.8.5. да заявяват писмено проследяване на обезпокоителни и/или злоумишлени повиквания.

18.8.6. да отстъпват ползването на телефонния пост /телефонни постове на трети лица, на които предоставят под наем недвижимите си имоти, където е инсталиран телефон, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ и третото лице уведомяват писмено ПРЕДПРИЯТИЕТО за съгласието си дължимите суми да бъдат заплащани от третото лице, а в случай че няма плащане в договорения срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ и третото лице са солидарно отговорни за плащане на дължимите суми за предоставените електронни съобщителни услуги.

19. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са заявили изрично съгласие за вписване на данните им в телефонен указател могат да заявят съгласие тези данни да бъдат използвани с цел изпращане от трети лица на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания от трети лица. В телефонния указател, по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ, и срещу заплащане може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания и съобщения от трети лица с цел директен маркетинг, както и начинът на предаването им. ПРЕДПРИЯТИЕТО отбелязва с индекс “\*”, който се поставя до вписаното име (фирма) на ПОТРЕБИТЕЛЯ, когато последният е изразил съгласие данните му, публикувани в телефонен указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и провеждане на маркетингови проучвания.

20. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са задължени:

20.1. Да спазват задълженията си по индивидуалния договор и тези Общи условия.

20.2. Да не прехвърлят свои права и задължения по договора и Общите условия на трети лица, без изричното писмено съгласие на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

20.3. Да уведомят в писмена форма ПРЕДПРИЯТИЕТО при промяна на идентификационните им данни в срок до 10 (десет) дни от настъпване на промяната.

20.4. Да заплащат цените за услугите в предвидените срокове и по начин съгласно Раздел VI от настоящите Общи условия, с изключение на задълженията за периоди на прекъсване на услугите в случаите на непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал.2 от Търговския закон

20.5. Да не предлагат/препродават по търговски начин номера от мрежата или услугите, предоставени от ПРЕДПРИЯТИЕТО.

20.5.1. Да ползват услугите единствено за лично потребление.

20.5.2 Да не предоставят под каквато и да е форма, възмездно или безвъзмездно и да не създават условия за копиране, записване, препредаване или използване за други цели на съдържанието и услугите, и без преодоляване или опити за преодоляване на механизмите за защита на програмите от подобни действия и/или неототоризирано ползване.

20.6. Да осигуряват достъп на ПРЕДПРИЯТИЕТО и негови упълномощени представители до помещенията си, включително до общите части на сградата, след предварително писмено уведомяване и съгласуване на време и място, за изграждане, поддържане, настройка, ремонт, отстраняване на проблеми и профилактика на мрежата и качествено ползване на услугите, както и да оказват необходимото съдействие при изпълнение на изброените дейности, включително да осигуряват електрическо захранване в помещенията, където се предоставя услугата.

20.7. Да не извършват и да не допускат неототоризирани лица да извършват изменения в електронните съобщителни устройства и/или мрежата, включително и да не правят опити за самостоятелно отстраняване на възникнали повреди, както и да не включват към тях приспособления, без предварително писмено съгласие от ПРЕДПРИЯТИЕТО. При самостоятелно отстраняване на повреди в крайните устройства, спира да тече съответния гаранционен срок, ако има такъв.

20.7.1. Да използват само електронни съобщителни устройства с оценено съответствие, да опазват предоставените им от ПРЕДПРИЯТИЕТО крайни електронни съобщителни устройства, да спазват указанията и инструкциите за правилното ползване на крайните устройства и заплащат разходите по отстраняване на повреди, възникнали по тяхна вина в крайните устройства или друго оборудване, предоставени им от ПРЕДПРИЯТИЕТО, както и разходите по отстраняване на повреди или цялостна подмяна в прилежащата част на МРЕЖАТА.

20.7.2. Да върнат предоставените им електронни съобщителни устройства в срок от 5 (пет) календарни дни от прекратяване на индивидуалния договор с ПРЕДПРИЯТИЕТО.



20.8. Да не извършват и да не допускат извършване на обезпокоителни или злоумишлени повиквания или други противоправни форми на комуникация, както и на неверни спешни повиквания от крайните устройства.

20.9. Да не допускат достъп на малолетни лица до порнографски или други неподходящи програми и/или Интернет страници.

20.10. При желание за временно спиране ползването на услуга или услуги да уведомят ПРЕДПРИЯТИЕТО с писмено предизвестие от 10 календарни дни преди желаната дата.

20.11. Да опазват и стопанисват добросъвестно прилежащите и общи части от електронната съобщителна мрежа на ПРЕДПРИЯТИЕТО, изградени в недвижимия имот и/или служещите имоти на ПОТРЕБИТЕЛЯ. По смисъла на тази точка:

- "Прилежаща част" означава съобщителния кабел от последната разпределителна точка на мрежата до крайното устройство на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея.

- "Обща част" означава всички останали съобщителни кабели, пасивни и активни елементи на МРЕЖАТА в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

20.11.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не предоставя достъп на трети лица в тези части от мрежата, освен с изричното съгласие на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

20.11.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ съдейства на ПРЕДПРИЯТИЕТО за изграждане на общите и прилежащи части на мрежата, включително каналната мрежа за присъединяване на имота към обществената електронна съобщителна мрежа на ПРЕДПРИЯТИЕТО и кабелната сградна съобщителна инсталация.

20.12. Да не извършват и да не допускат, освен с изричното писмено съгласие на ПРЕДПРИЯТИЕТО, генериране, терминиране, транзит или пренасочване на трафик от /към мрежата на ПРЕДПРИЯТИЕТО с цел реализиране на печалба за лице, различно от ПРЕДПРИЯТИЕТО, както и изкуствено генериране или пренасочване на трафик, по смисъла на чл. 348а от Наказателния кодекс, посредством ползване на услугата.

21. С приемането на настоящите Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран, че ВЕСТИТЕЛ може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на електронни съобщителни услуги, включително и за предоставяне на услуги с добавена стойност, изискващи допълнително обработване на трафични данни или данни за местоположението, различни от трафичните данни, необходими за пренасяне на съобщението или за таксуването му.

22. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, виновно причинени на ПРЕДПРИЯТИЕТО, които са пряка и непосредствена последица от техните действия и от неизпълнение на задължения по настоящите Общи условия. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да не изпълни задължения по настоящите общи условия поради настъпване на непреодолима сила, като в подходящ срок уведомява ВЕСТИТЕЛ в какво се състои непреодолимата сила и какви са възможните последици от нея за изпълнението на задълженията.

23. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да откаже сключване на договор за услуги, свързване към МРЕЖАТА или възстановяване на спрян достъп до МРЕЖАТА, както и да преустанови предоставяне на част или всички услуги, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ:

23.1. не представи данни и документи съгласно т. 15 от настоящите Общи условия или не са създадени необходимите условия за предоставяне на услугите, включително достъп до и ползване на електрическо захранване в имота или помещенията и други подобни условия.

23.2. има просрочени или неуредени задължения за предоставени услуги от ПРЕДПРИЯТИЕТО по т. 20.4.

23.3. е използвал или е допуснал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за цели и по начин в противоречие на настоящите Общи условия (т.,т. 20.2, 20.5, 20.7, 20.8, 20.9, 20.12) и действащото законодателство.

23.4. е получил достъп или е направил опит за достъп до услугите на ПРЕДПРИЯТИЕТО по начин, в противоречие с настоящите Общи условия или забранен от закона.

23.5. има неуредени (непогасени) финансови задължения към държавата и други юридически и физически лица.

24. По време на спиране на услугата, ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да ползва услугите за спешни повиквания, освен в случаите на техническа невъзможност за предоставянето им.

25. ПРЕДПРИЯТИЕТО има право да прекрати едностранно договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ и предоставянето на услугите:

25.1. без предизвестие при трайно, системно или грубо нарушение на договорни задължения и/или Общите условия. „Грубо нарушение на договорно задължение“ е такова нарушение, което предизвиква или може да предизвика вреди за други ПОТРЕБИТЕЛИ или за ПРЕДПРИЯТИЕТО, с изключение на вредите от неизпълнението на задължението по т. 20.4. „Системно нарушение на договорно задължение“ е нарушение, което е извършено в 2 или повече пъти в рамките на един отчетен период според вида на предоставяната услуга.

25.2. с 3 /три/ дневно предизвестие при продължително неплащане на дължими суми по т. 20.4 (след изтичане на падежа на задължението за плащане), както и при нарушаване на задължения от ПОТРЕБИТЕЛЯ по т.т. 20.3 и 20.4 на тези Общи условия.

26. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да откаже гаранционно или следгаранционно обслужване по т. 12.2.1. в случаите, когато се установи, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е извършил самостоятелно или е допуснал трети неоторизирани лица да извършват инсталиране, изменение или ремонт на устройствата и/или мрежата.

27. В случаите на неплащане на дължимите суми в срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат неустойка в размер на законната лихва от деня на забавата до датата на заплащане на дължимите суми, съгласно Закона за задълженията и договорите.

28. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ виновно унищожи или повреди или допусне унищожаването /повреждането/кражбата на предоставените му от ПРЕДПРИЯТИЕТО модем и/или други електронни съобщителни устройства, той дължи обезщетение за всички реално причинени вреди на ПРЕДПРИЯТИЕТО, включително възстановява стойността на крайното устройство,

посочена в двустранния протокол по т. 11. В противен случай ПРЕДПРИЯТИЕТО може едностранно да прекрати договора при условията на т. 25.2.

## V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЕТО. ОТГОВОРНОСТ

29. ПРЕДПРИЯТИЕТО има право:

29.1. Да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължимите плащания за предоставените услуги в сроковете, определени в Раздел VI от настоящите Общи условия, освен за периодите на прекъсване на услугите в случаите на непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал.2 от Търговския закон.

29.2. Да прави изменения в технологията или структурата на МРЕЖАТА, да предлага разширяване на обхвата на предоставяните услуги, както и да прави промени в пакета от телевизионни програми.

29.3. Да променя номера на ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай на належащи технологични причини, въз основа на 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие.

29.4. Да дава указания и инструкции за правилното ползване на електронните съобщителни устройства и да изключва технически неизправни съобщителни устройства и такива, които не отговарят за съответствие с техническите изисквания към продуктите.

29.5. Да осигурява, в съответствие с действащото законодателство и подписаните процедури с другите Доставчици от Домейна на преносимостта, възможност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да запазват географския си номер при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса си в рамките на един географски национален код за направление, а при постигане на договореност и подписване на нарочна процедура - и на негеографския номер при промяна на доставчика, предоставящ съответната услуга.

29.6. Да спира временно предоставянето на услугите за профилактични прегледи, ремонти и развитие на мрежата, при спазване на условията по т.18.6.

29.7. На достъп до помещения на ПОТРЕБИТЕЛЯ след предварително уведомяване и съгласуване в срок не по-малък от 24 часа по телефон или електронна поща.

29.8. Предприятието има право да прехвърля на трети лица правата и задълженията си по договорите за услуги, сключени с Потребителите, ако тези трети лица са надлежно регистрирани като предприятия, предоставящи същите или повече и/или по-качествени електронни съобщителни услуги.

В този случай, той уведомява Потребителите чрез публикация на сайта <http://www.vestitel.bg>, като посочва датата на публикацията, датата, на която ще влезе в сила договорът, по силата на който ще бъдат прехвърлени правата и задълженията, както и достатъчно данни за новия оператор, като например - фирма, седалище, ЕИК, адреси на търговските обекти, Интернет адрес и телефон за връзка.

30. ПРЕДПРИЯТИЕТО се задължава:

30.1. Да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ електронни съобщителните услуги по Раздел II, в съответствие с настоящите Общи условия, сключените индивидуални договори и законодателството на Република България.

30.2. Да предоставя електронни съобщителни услуги при спазване на принципите за прозрачност, пропорционалност и равнопоставеност при условия и цени, според вида на използваната технология, категориите потребители, обема на трафика и начина на плащане и да не допуска предимства за отделни крайни потребители или група потребители при едни и същи услуги.

30.3. Да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА и предоставя услугите в съответствие с изискванията на действащото законодателство и настоящите Общи условия, при условия на непрекъснатост, надеждност и високо качество, при спазване на приложимите стандарти, правилата и техническите изисквания за безопасност.

30.4. Да използва само технически изправни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие, които отговарят на техническите изисквания към продуктите и съобразно предназначението, определено от техния производител.

30.5. Да извършва предварително уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при искане за достъп до техни помещения.

30.6 Да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по телефон, електронна поща, на Интернет – страницата си или на видно място в търговските си обекти:

30.6.1. за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга, при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, планирани тестове, както и за датата и сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата, най-късно 24 часа преди ефективното ѝ прекъсване.

30.6.2. за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства, при бедствия или аварии или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната, без да носи отговорност за това, във възможно най-кратък срок.

30.6.3. за опасност и/или нарушаване на сигурността и цялостта на МРЕЖАТА и последиците от това за накърняване на неприкосновеността и защитата на личните данни, за необходимите средства за отстраняване и за разходите, свързани с това, във възможно най-кратък срок.

30.7. Да поддържа на Интернет – страницата си, в търговските си обекти или друго достъпно за потребителите място, актуална информация относно наименование, адрес и телефон за контакти, предлагани услуги, качество на услугите, цени, включително данни за отстъпки и специални ценови пакети, ценообразуване; видове услуги по поддръжка; договорни условия, процедура по уреждане на спорове и др.

30.8. Да осигурява непрекъсната, качествена и надеждна работа на мрежата и предоставяне на услуги 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите, предвидени в настоящите Общи условия и в случаите на непреодолима сила по смисъла на чл. 30б, ал. 2 от Търговския закон.

30.9. Да гарантира на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ползването на правата и възможностите по т. 18.

30.10. Да предоставя на публично оповестен телефон и/или адрес за контакт с ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, информация и справки за условията и реда за ползване на услугите.

30.11. Да оповести публично адрес и/или телефон, на който приема уведомления, молби, жалби и рекламации от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди и/или други оплаквания относно предоставените услуги. ПРЕДПРИЯТИЕТО води регистър по дата и час на заявяване, причина и време за подаване и отстраняване на повреди, вкл. отговор до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

30.12. Да осъществява непрекъснат мониторинг на предоставяните услуги и да предприема мерки за отстраняване на повреди и технически проблеми във възможно най-кратки срокове, но не по-дълги от 72 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на уведомяване за повредата от ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от ПРЕДПРИЯТИЕТО.

30.13. Да отстранява повреди в мрежата, дължащи се на външни причини, извън контрола на ПРЕДПРИЯТИЕТО /прекъсване на кабели и други/ и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините.

30.14. Да предприеме всички необходими мерки за осигуряване цялостта на МРЕЖАТА, както и на безплатен достъп до услугите за спешни повиквания, в случай на непреодолима сила, при наличие на техническа възможност.

30.15. Да извърши безвъзмездно ремонт на електронни съобщителни устройства, в случаите когато повредите не се дължат на виновно поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ или в случай, че повредата не може да бъде отстранена, да замени крайното устройство.

30.16. Да променя едностранно параметрите на предоставяните услуги или пакети от телевизионни програми, при спазване на приложимото законодателство и търговската практика на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

30.17. Да предоставя безплатно настоящите Общи условия при поискване от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

30.18. Да осигури възможност Потребителят да запази географския си номер при промяна на адреса си в рамките на един географски национален код за направление, при подаване на изрично писмено заявление за това от страна на Потребителя. Заявленията се попълват по образец, изготвен от Предприятието. Предприятието запазва географския номер при промяна на адреса при условия, посочени в ценовата си листа.

30.19. Да информира абоната по подходящ начин (чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти и др.), че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и др.). Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

31. ПРЕДПРИЯТИЕТО отговаря пред ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за виновно неизпълнение на задълженията си, както следва:

31.1. Надвзети суми за предоставяни услуги и сумите по уважени рекламации по т.

31.2 и т.31.3 от тези Общи условия се приспадат от плащането на цената за абонамент за следващия предплатен месец/и, а при прекратяване на договора се изплащат на ПОТРЕБИТЕЛЯ в брой, ако са спазени условията за прекратяване на договора по настоящите Общи условия.

31.2. При забава в сроковете по т. 11 (21 календарни дни за включване към мрежата и активиране за услугите) от настоящите Общи условия, ПРЕДПРИЯТИЕТО дължи неустойка в размер на 0.1 % от еднократната или първоначална цена за свързване към МРЕЖАТА и активиране на услугите за всеки ден закъснение, но не повече от 20 % от тази цена, освен когато забавянето се дължи на действия или бездействия на трети лица, извън контрола на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

31.3. При неспазване на срока по т.30.12 (72 часа) за отстраняване на повреди или технически проблеми, в резултат на което ПОТРЕБИТЕЛЯТ не ползва услугите, ПРЕДПРИЯТИЕТО дължи неустойка, пропорционална на частта от цената за месечен абонамент за времето, през което услугата не е предоставяна. Стойността на неустойката може да се приспадне от цената за абонамент за следващия месец.

32. ПРЕДПРИЯТИЕТО възстановява на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ надвзетите суми по т. 31.1 за предоставяните услуги заедно със законната лихва.

32.1. Сумите по уважени рекламации по т. 31.2 и т. 31.3 могат да бъдат приспаднати от цената за абонамент или други дължими суми за следващия месец според вида на ползваните от ПОТРЕБИТЕЛЯ услуги или да се платят в брой при прекратяване на договора.

32.2 Отговорността на ПРЕДПРИЯТИЕТО се реализира при изрично писмено искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

33. ПРЕДПРИЯТИЕТО не носи отговорност за :

33.1. причинени вреди, които не са пряка и непосредствена последица от негово виновно неизпълнение на задължения;

33.2. вреди, причинени от неосъществени телефонни повиквания;

33.3. неизпълнението на задълженията на ПРЕДПРИЯТИЕТО се дължи на непреодолима сила – за срока на нейната продължителност.

33.4. съдържанието на информацията, пренасяна чрез мрежата;

33.5. съдържанието на програмите, включени в пакета от телевизионни програми, както и за временното им или постоянно прекъсване, по причини извън контрола на ПРЕДПРИЯТИЕТО или за промени в часовото разпределение на програмите.

33.6. прекъсване и/или лошо качество на електронните съобщителни услуги, когато това се дължи на техническите параметри и качество на други електронни съобщителни мрежи, както и на повреди и/или неизправности в тези мрежи;

33.7. прекъсване и/или лошо качество на електронните съобщителни услуги, когато това се дължи на липса, прекъсване или влошени техническите параметри за качество на електрозахранването на сградата и/или помещенията;

33.8. непредоставяне на услугите или за влошеното им качество вследствие на извършени тестове от ПРЕДПРИЯТИЕТО с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяната услуга, само в случай че ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са уведомени предварително.

## VI. ЦЕНИ, ОТЧИТАНЕ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

34. ПРЕДПРИЯТИЕТО предоставя електронни съобщителни услуги на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ срещу заплащане на цени, определени съобразно изискванията за равнопоставеност на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в зависимост от категориите потребители, обема на трафика и други публични, предварително известни условия.

34.1. ПРЕДПРИЯТИЕТО предлага ценови пакети за услуги, предлагани самостоятелно и в пакет, като предоставя възможност на ПОТРЕБИТЕЛЯ да направи избор за ползване на услугите, необвързани в пакет по цени, извън ценовия пакет.

34.2. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да предлага отстъпки от цените на услугите при публични, предварително известни условия.

35. Цените на услугите по т. 9 и ценовите пакети, включително начините на таксуване и отчитане според ценообразуването, се обявяват на Интернет страницата на ПРЕДПРИЯТИЕТО и във всички търговски обекти.

36. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат на ПРЕДПРИЯТИЕТО цените или ценовите пакети за предоставяните услуги, съответно:

36.1. Първоначална цена за достъп до МРЕЖАТА и/или активиране на услугите, за които е сключен индивидуален договор. Цената се заплаща в срока по т. 37 и не се връща при прекратяване на договора.

36.2. Цената на ползвани фиксирани телефонни услуги – включва стойността на всички изходящи повиквания и други ползвани услуги за отчетния период. Отчетен период е периодът от първия до последния ден на календарния месец.

36.3. Цената за месечен абонамент, която се дължи за осигуряване на достъп до определените услуги, за които е сключен договора.

36.4. Цената за крайно съобщително устройство, в случай когато е закупено от ПРЕДПРИЯТИЕТО или наемната цена за ползване на крайно устройство;

36.5. Цената за конфигуриране на крайно електронно съобщително устройство;

36.6. Цената за техническо съдействие при ползване на услуга, включително монтаж, поддръжка и ремонт на предоставеното електронно съобщително устройство.

36.7. Други цени на услуги, определени в ценовата листа на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

37. Еднократната или първоначална цена за достъп до МРЕЖАТА и/или активиране на услугите се заплаща към датата на сключване на индивидуален договор за услуги.

38. Месечната абонаментна цена се заплаща, както следва:

38.1. цената за първия месец се определя пропорционално на броя на дните на ползване на услугата до края на съответния календарен месец.

38.2. през време на действие на договора за услуги, се предплаща през месеца, предхождащ отчетния период в срока по т. 40.

38.3. с индивидуалния договор за услуги може да се договори авансово плащане на месечната абонаментна цена. В този случай срокът за извършване на авансовото плащане се определя в индивидуалния договор.

39. Потреблението на услугите се отчита съгласно действащите цени на ПРЕДПРИЯТИЕТО за отделните видове услуги и индивидуалните договори между страните.

40. Цената за предоставените електронни съобщителни услуги се заплаща в срок до 15 – то число на месеца, следващ месеца на ползване на услугите, с изключение на изрично посочените в настоящите Общи условия и Ценовата листа на ПРЕДПРИЯТИЕТО случаи.

41. Цената за активиране на допълнителни услуги се заплаща при подписване на допълнително споразумение към договора и/или при заявяване на допълнителните услуги според вида на услугата и действащите цени на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

42. ПРЕДПРИЯТИЕТО съставя и изпраща на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ фактура, включваща месечната абонаментна цена и дължимите суми за предоставените през отчетния период услуги и срок за плащане на сметката.

43. Неполучаването на фактура за дължими суми не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението за плащане в определения срок.

44. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ заплащат дължимите суми за ползвани електронни съобщителни услуги:

44.1. В брой, в търговски обект на ПРЕДПРИЯТИЕТО или на негов агент, указан в договора за услуги;

44.2. По банков път, по координатите за банка и банкова сметка, посочени в договора за услуги или в издадените фактури. При плащане на цените по банков път, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

44.3. Чрез системи за електронни разплащания.

44.4. По друг начин, конкретизиран в договора.

45. Всички предоставяни услуги се заплащат по цени, съгласно действащата Ценова листа на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

46. ПРЕДПРИЯТИЕТО определя и променя цените за услугите по тези Общи условия в съответствие със Закона за електронните съобщения.

47. ПРЕДПРИЯТИЕТО предоставя за сведение цените за електронните съобщителни услуги в Комисията за регулиране на съобщенията най-малко 3 /три/ дни преди датата на влизането им в сила.



48. Цените на електронните съобщителни услуги, се изменят от ПРЕДПРИЯТИЕТО съобразно търсенето и предлагането и при спазване на относимите разпоредби на действащото законодателство. Цените на електронните съобщителни услуги, техните изменения и допълнения са посочени в ценовата листа на ПРЕДПРИЯТИЕТО, която е част от индивидуалния договор с ПОТРЕБИТЕЛЯ.

## VII. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

49. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да подават писмени жалби, молби и предложения до ПРЕДПРИЯТИЕТО.

50. ПРЕДПРИЯТИЕТО приема писмени жалби, молби и предложения в търговските си обекти или чрез своите представители в населените мяста, където се предоставя услугата.

51. ПРЕДПРИЯТИЕТО разглежда подадените жалби, молби и предложения и взема становище по тях и дава писмен отговор в срок от 30 /тридесет/ календарни дни от получаването им.

52. ПРЕДПРИЯТИЕТО води, поддържа и съхранява регистър на постъпилите жалби, молби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и на предоставените отговори по тях като съхранява преписките, които съдържат жалбите, молбите, предложенията, отговорите, решенията и предприетите мерки в срок от 12 месеца.

53. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да подават жалби, адресирани и до Комисията за регулиране на съобщенията, в случай че ПРЕДПРИЯТИЕТО не изпълни свое задължение. Жалбата трябва да съдържа точно описание на всички обстоятелства, предизвикали жалбата и подпис на лицето.

54. Подадената жалба не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението да заплати дължимата сума.

## VIII. ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ

55. В случай, че договорът за услуги между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ПРЕДПРИЯТИЕТО е с определен срок, същият може да се продължи при следните условия:

55.1. Допълнително писмено споразумение между страните;

55.2. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не изяви писмено желание да прекрати действието на договора в срок от 1 (един) месец, преди изтичане срока на договора, то договорът се счита продължен за неопределен срок.

56. Договорът между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ПРЕДПРИЯТИЕТО се прекратява:

56.1. В срока определен в индивидуалния договор или по взаимно писмено съгласие, на страните;

56.2. Едностранно от ПРЕДПРИЯТИЕТО, с 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие до ПОТРЕБИТЕЛЯ.

56.3. Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ след подаване на 30 /тридесет/ дневно писмено предизвестие до ПРЕДПРИЯТИЕТО и заплащане на всички дължими суми и връщане на

електронни съобщителни устройства или оборудване, когато собствеността върху тях не му е била прехвърлена.

56.4. Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ при изменение на Общите условия и без санкции, в срок до един месец от влизането им в сила, с изключение на случаите когато:

56.4.1. промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията.

56.4.2. в индивидуалния договор са включени отстъпки по отношение на съответния ПОТРЕБИТЕЛ.

56.5. Едностранно от ПРЕДПРИЯТИЕТО, без предизвестие в случаите на т. 25.1 от настоящите Общи условия.

56.6. Едностранно от ПРЕДПРИЯТИЕТО, с 3 /три/ дневно писмено предизвестие, в случаите по т. 25.2 от настоящите Общи условия.

56.7. При настъпване на обстоятелства на непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон.

57. В случаите на прекратяване на договора, предвидени по-горе в настоящите Общи условия или индивидуалния договор, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне електронните съобщителни устройства или оборудване, предоставени за ползване в състоянието, в което са предадени на ПОТРЕБИТЕЛЯ, с изключение на нормалното функционално изхабяване, в срок от 5 (пет) календарни дни и/или да предостави достъп за демонтирането му. В противен случай, той дължи на ПРЕДПРИЯТИЕТО неустойка в двоен размер на цената на устройството/оборудването по действащи цени. Същата неустойка се дължи и когато устройство/оборудване погине изцяло или отчасти или бъде трайно повредено поради виновни действия на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

58. В случаите, когато договорът се прекратява едностранно от ПРЕДПРИЯТИЕТО, поради виновно поведение на ПОТРЕБИТЕЛЯ, ПРЕДПРИЯТИЕТО не възстановява предплатени суми за услуги.

#### IX. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ С ПРЕДПРИЯТИЕТО В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК (в сила от 28.12.2012г.)

59. ПОТРЕБИТЕЛЯТ подава писмено заявление за преносимост на номер/номера при Приемачия доставчик или негов оправомощен дистрибутор или търговски представител. Заявлението за пренасяне на номер е в стандартна форма, съгласувана между доставчиците, като образецът не следва да противоречи по съдържание на чл.42, ал.2 от Функционалните спецификации за преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление.

60. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва само гласова фиксирана телефонна услуга, подаването на заявление към Приемач доставчик следва да се счита като заявление за прекратяване на договорните отношения по реда и начина, предвидени в настоящите Общи условия и в сключения индивидуален договор.

60.1. Договорните отношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ с ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват по реда предвиден в Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на Донора, като се имат предвид т. 70.8. и т. 70.9. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Донор по Договора за абонамент, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Даряващата мрежа. Договорът подлежи на изменение съгласно т.16.1.1.

61. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва пакетни услуги, включващи и фиксирана телефонна услуга, то подаването на заявление за преносимост към Приемащ доставчик ще счита за подаване на заявление за трансформация на пакетната услуга или за прекратяване ползването на останалите елементи от пакетната услуга, в зависимост от избора на потребителя.

61.1 Договора за трансформираната пакетна услуга или за прекратяване на останалите елементи от пакетната услуга влиза в сила с деактивиране на достъпа до мрежата на предприятието на номерата от фиксираната телефонна услуга, обект на пренасяне.

62. При подаване на заявление за пренасяне на номер/а ПОТРЕБИТЕЛЯТ трябва да е ползвал услугите на ПРЕДПРИЯТИЕТО чрез съответния Номер/а за период не по-малък от 3 /три/ месеца.

63. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Даряващ доставчик може мотивирано да откаже преносимост на номер/а пред Приемащия доставчик само в следните случаи:

63.1. номерът е несъществуващ или не е предоставен на ПОТРЕБИТЕЛ на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Даряващ доставчик;

63.2 Представените от Приемащия доставчик данни за ПОТРЕБИТЕЛЯ, в изпратеното заявление, са непълни и/или неточни:

63.2.1. за физически лица – трите имена и единен граждански номер;

63.2.2. за юридически лица – наименование и съответен идентификационен код;

63.2.3. за физически лица чуждестранни граждани – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност.

63.2.4. за организации, които нямат статут на юридически лица – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

63.3. При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преко конфигурация, не е заявено преко конфигуриране или заявеното преко конфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Преко конфигуриране се изисква за следните номера:

63.3.1. Пренасяният номер е главен номер на серия с индивидуални номера, освен когато се пренася заедно с цялата серия

63.3.2. Пренасяният номер е част от блок на главен/групов номер, освен когато се пренася целия блок/група

63.3.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга

63.3.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ

63.3.5. Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI)

63.3.6. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

63.4. Даряващият доставчик вече е получил друго заявление от друг приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила.

64. ПРЕДПРИЯТИЕТО информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в случай, че осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените на дружеството номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици.

64.1. Информирането по настоящата точка се извършва чрез единен звуков сигнал с продължителност 3 секунди и период от 2 секунди, следващ звуковия сигнал, който дава възможност за избор от страна на потребителите за прекратяване или реализиране на повикването.

64.2 ПРЕДПРИЯТИЕТО, деактивира информирането по настоящата точка при изрично писмено искане от викащ потребител. Деактивирането се допуска по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на ДАРЯВАЩИЯ ДОСТАВЧИК, а при наличие на техническа възможност - и по отношение на конкретно посочени от ПОТРЕБИТЕЛЯ номер или номера.

65. ПРЕДПРИЯТИЕТО като даряващ доставчик няма право да осъществява контакти с потребител, след подаване на заявление за преносимост от негово име с цел обсъждане на предимства и недостатъци от смяна на доставчика или за отправяне на нови оферти, промени в тарифни планове и други условия на съществуващия договор с конкретен потребител.

X. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ СЪС ПРЕДПРИЯТИЕТО В КАЧЕСТВОТО МУ НА ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК (в сила от 28.12.2012г.)

66. ПОТРЕБИТЕЛ, желаещ да пренесе номера си към мрежата на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемащ доставчик, следва да подаде лично или чрез пълномощник заявление за преносимост. Ако заявлението се подава от пълномощник на Потребителя, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемащ доставчик.

67. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да подава заявление за пренасяне на Номер/а всеки Работен ден в офисите на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемащ доставчик. Заявлението може да бъде подадено и при изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори на ПРЕДПРИЯТИЕТО.

68. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемащ доставчик уведомява Потребителя за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не се яви лично или чрез упълномощен представител при Приемащия доставчик или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице основания за отказ по чл. 63 и чл. 79 се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик. В случаите по предходното изречение, ПРЕДПРИЯТИЕТО, в

качеството му на Приемаш доставчик уведомява незабавно Даряващия доставчик за оттеглянето на заявлението и прекратяване на процедурата за преносимост.

69. При подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а ПОТРЕБИТЕЛЯТ представя за проверка документи, съгласно Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик, както и документи удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост.

70. Заявлението трябва да съдържа:

70.1. За ПОТРЕБИТЕЛИ:

70.1.1. Физически лица български граждани – трите имена, ЕГН,;

70.1.2. Физически лица чуждестранни граждани – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;

70.1.3. За юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, съответен идентификационен код;

70.1.4 За организации, които нямат статут на юридическо лице–наименование, съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

70.2. Номер/а или група от номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне;

70.3. Подпис, дата и точен час на подаване на заявлението;

70.4. Възможност за изрично писмено изявление на ПОТРЕБИТЕЛЯ за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

70.5. Възможност за изрично писмено изявление на ПОТРЕБИТЕЛЯ за стартиране на процедурата по пренасяне 7 календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

70.6. Декларация от ПОТРЕБИТЕЛЯ, че посочените от него данни в заявлението са верни.

70.7. Писмено съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в мрежата на Приемашия доставчик, както и декларация от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик в следната форма:

„Съгласен съм договорът, по силата на който се предоставя фиксирана телефонна услуга, сключен с [име на Даряващия доставчик], да бъде прекратен по отношение на номера/та, чието пренасяне заявявам с настоящото заявление за преносимост. Декларирам, че ще изпълня всички задължения, произтичащи от договора по предходното изречение, включително, но без да се ограничава до, задълженията, свързани с неизпълнение на задълженията по този договор.”

70.8. Информирано съгласие, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Приемащия доставчик, съгласно т. 70.09. по-долу се считат оттеглени, в следната форма:

„Разбирам и се съгласявам, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, съгласието ми за прекратяване на договора с [име на Даряващия доставчик], както и упълномощаването на [име на Приемащия доставчик] да действа от мое име и за моя сметка се счита за автоматично оттеглено.”

70.09. Упълномощаване на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ да прекрати договорните взаимоотношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и Даряващия доставчик в следната форма:

„Упълномощавам [име на Приемащия доставчик]:

- да прекрати от мое име и за моя сметка договора с [име на Даряващия доставчик] като отправи настоящото заявление за пренасяне към [име на Даряващия доставчик], като настоящото заявление следва да се счита за писмено предизвестие за прекратяване на двустранен договор, по отношение на номерата, чиято преносимост заявявам с него, както и

- да извърши необходимите съобразно закона действия по осъществяване на процеса на преносимост.”

70.10. Съгласие от ПОТРЕБИТЕЛЯ за предоставяне на данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително необходимите лични данни от страна на Даряващия доставчик в следната форма:

„Съгласен съм, [име на Даряващия доставчик] да предостави необходимите данни, отнасящи се до мен в качеството ми на ПОТРЕБИТЕЛ на [име на Приемаш доставчик] за целите на осъществяване на процеса по пренасяне.”

70.11. Възможност ПОТРЕБИТЕЛЯТ да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението номера да продължи.

71. Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

71.1. Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на Даряващия доставчик.

71.2. Всички номера в заявлението да са предоставени за ползване от ПРЕДПРИЯТИЕТО на ПОТРЕБИТЕЛЯ, подаващ заявлението.

71.3. Да съдържа възможност за посочване на начина на преконфигурация на номерата, чиито пренасяне се иска, когато това е необходимо.

72. Броят на номерата, които могат да бъдат включени в заявлението се определя в Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик, като те не следва да създават необосновани затруднения при пренасяне на номера за крайните потребители и предприятията от домейна на преносимост на географски номера.

73. При наличието на изрично съгласие от страна на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик, заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от ПОТРЕБИТЕЛЯ до ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик за заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия ПОТРЕБИТЕЛ.

74. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик удостоверява факта на подаването на заявлението чрез предоставяне на копие от същото на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

75. Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от ПОТРЕБИТЕЛЯ или пълномощник на ПОТРЕБИТЕЛЯ в центрове за обслужване на клиенти на Приемашия доставчик. Заявлението може да се подава също така и при оправомощен дистрибутор или при търговски представител на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик. Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща не се приемат. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик.

76. Договорните отношения на ПОТРЕБИТЕЛЯ с Даряващия доставчик се прекратяват по реда предвиден в Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на Донора, като се имат предвид т. 70.7. и т. 70.09. от настоящия раздел. В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Донора по Договора за абонамент, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Даряващата мрежа.

77. При подаването на заявление за пренасяне на номер/а, ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик се задължава да уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ относно цените и условията за пренасяне, както и за следното:

77.1. Уведомяване на потребителите с предплатен достъп, че пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит;

77.2. Условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Приемашия доставчик – абонамент или предплатени услуги. Възможността ПОТРЕБИТЕЛИТЕ да могат да запазят или сменят вида на сметката си при ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик се преценява от последния съобразно търговската му политика;

77.3. Уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за възможна загуба на ползвани от тях допълнителни услуги след пренасяне на номера;

77.4. Уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, че е възможно преконфигуриране на пренасяния номер/номера, при заплащане на съответната цена.

77.5. Основанията за отказ за преносимост на номера/та;

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

77.7. Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;

77.8. Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

77.9. Възможността при използването на допълнителни услуги, различни от обществената телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и обществена телефонна услуга при Даряващия доставчик, абонатът/потребителят 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.

78. При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а ПОТРЕБИТЕЛЯТ представя за проверка документи, съгласно Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на Приемащия доставчик, както и документи удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост. Изискванията не следва да създават необосновани затруднения при пренасяне на номера за Потребителите от домейна на преносимост на географски номера.

79. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемащ доставчик може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:

79.1. Потребителят е недееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

79.2. Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от Потребителя;

79.3. Потребителят не е заплатил еднократна потребителска такса за преносимост на номера/та, в случай че такава се дължи;

79.4. Представените от Потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

79.5. Не са представени изискуемите към заявлението документи;

79.6. Налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена фиксирана телефонна услуга, предвидени в общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на Приемащия доставчик;

79.7. Липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

80. В случаите на т.т.63.3, 63.4, 63.5 от раздел IX и т.т.79.1, 79.2, 79.3, 79.4, 79.5 от настоящия раздел заявлението не се разглежда от ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемащ доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от стартиране на процедурата за преносимост. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемащ доставчик. В останалите случаи процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен писмен отказ на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемащ доставчик. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемащ доставчик изпраща и съобщение до Даряващия с доставчик чрез електронно-техническата система за обмяна на съобщения между доставчиците, с което го информира, че процедурата е прекратена. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на ПОТРЕБИТЕЛЯ 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 абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик.

81. В случаите по точки 63.3. преконфигурацията се заявява в заявлението за преносимост, което ПОТРЕБИТЕЛЯТ подава пред ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик. С оглед избягване на всякакво съмнение, незаплащането на цена за преконфигурация не е причина за спиране на процедурата по преносимост или за отказ от пренасяне.

82. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е избрал възможността по т.70.4, процедурата по пренасяне на номер/ата стартира от момента на подаване на заявлението.

83. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ е избрал възможността по т.70.5, процедурата по пренасяне на номер/ата стартира след изтичане на 7-дневния срок.

84. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е посочил коя възможност избира по т.70.4 или т.70.5, се приема че е избрана възможността по т.70.5.

85. При стартиране на процедурата за преносимост, ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик отправя запитване в електронен формат до Даряващия доставчик за извършване на проверка за наличие на условията изброени в настоящия раздел, т. 63 и за насрочване на дата за пренасяне на Номера/та. Копие от заявлението за преносимост се прилага към запитването по предходното изречение.

ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик изпраща до Даряващия доставчик запитването по подаденото заявление (PDF файл) и самото заявление в срок до 2 /два/ часа от часа на подаването му във случая по т.70.4 или в срок до 2 /два/ часа от същия час на подаване на заявлението, но в осмия ден в хипотезите по т.70.5, както и когато Потребителят не е посочил коя възможност избира по 70.4 или 70.5.

86. Даряващият доставчик уведомява ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик за обстоятелствата по т. 63.1 или т.63.3 от този раздел в срок до 6 часа, считано от получаване на запитване от ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик за наличие на заявление за пренасяне на номер, подадено при него. В срока по предходното изречение Даряващият доставчик е длъжен при отказ по т.63.2 да предостави на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик и пълна информация коя от хипотезите на непълни или неточни данни е налице.

87. В случай че е необходимо преконфигуриране на пренасяните номера и не е заявен начин на преконфигурация от Потребителя или заявеното от Потребителя преконфигуриране е технически невъзможно, Даряващият доставчик в срока по предходното изречение предоставя на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик информация за възможните варианти за преконфигуриране, както и информация за пълния номерационен капацитет, предоставен на абоната. Информацията за номерационния капацитет съдържа групите номера по т.63.3., част от които са посочените за пренасяне номера, както и посочва размера на цената за преконфигуриране, ако такава е дължима от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Не се допуска изискване за заплащане на цена за преконфигурация, различна от общо приложимата цена за тази услуга, прилагана от Даряващия доставчик.

88. Заявление за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, когато пречките за отказа са отстранени.

89. При заявяване за пренасяне на повече от един номер, на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемач доставчик приема по избор на Потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от Потребителя брой номера или едно заявление за всички номера. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един номер основанията за отказ по т. 63 или т. 79 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 или спиране процедурата по преносимост продължава, в случай че е налице изрично съгласие от страна на Потребителя.

90. Потребителят може да оттегли заявлението си за пренасяне на Номер/а не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на Номер/а, като се счита, че е налице оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Заявлението се оттегля при Приемачия или при Даряващия доставчик, като доставчикът, получил заявлението за оттегляне следва незабавно да уведоми другия доставчик за оттеглянето на заявлението. Копие от заявлението за оттегляне (във вид на сканиран документ) се прилага към уведомлението по предходното изречение. Оттеглянето на заявлението се извършва в стандартна форма, съгласувана между страните, като образец на заявлението представлява неразделна част от настоящата процедура, след подписването му от надлежно оправомощени представители на страните.

91. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемач доставчик сключва договор за предоставяне на фиксирани услуги с Потребителя, който договор влиза в сила под условие, в случай че процесът на преносимост завърши успешно.

92. ПРЕДПРИЯТИЕТО се задължава при наличие на техническа възможност и в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера да осигури пренасяне на Номер/та в срок до 5 (пет) работни дни за групи от номера и до 3 (три) работни дни за единични номера, считано от подаване на заявлението при Приемачия доставчик и включва прозорец за преносимост не по-голям от 6 часа. В случай на забавяне поради технически проблеми, изразяващи се във временно спиране на система, при Даряваща или Приемача мрежа, която обслужва процеса на преносимостта на номера, ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемач доставчик и Даряващият доставчик определят нова дата на пренасяне, за която ПРЕДПРИЯТИЕТО информира ПОТРЕБИТЕЛЯ.

93. Отношенията между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемач доставчик след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно Общи условия на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемач доставчик.

94. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемач доставчик има право да наложи ограничения за ползването на услуги от ПОТРЕБИТЕЛЯ или да заплати неговите задължения към Донора в случай на неплащане от ПОТРЕБИТЕЛЯ на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесения номер/а.

95. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на приемач доставчик може да заплати задълженията на ПОТРЕБИТЕЛЯ по т. 94 от настоящите Общи условия. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемач доставчик уведомява предварително ПОТРЕБИТЕЛЯ за размера на дължимата сума към Даряващото предприятие. ПОТРЕБИТЕЛЯТ следва да изрази писмено съгласието си за заплащане на задълженията си от ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемач доставчик, съгласно т.73 от настоящите Общи условия. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемач

доставчик следва да потвърди, че задължението му към Даряващия доставчик е действително, изискуемо и в посочения от Даряващия доставчик размер, както и че не са налице възражения, които следва да бъдат противопоставени на Даряващия доставчик. В този случай се счита, че ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик встъпва в дълга на ПОТРЕБИТЕЛЯ към Даряващия доставчик. Във вътрешните отношения между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик, ПОТРЕБИТЕЛЯТ отговоря за целия дълг.

96. При заплащане от страна на ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик на дължимата от ПОТРЕБИТЕЛЯ сума към Даряващия доставчик, ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик встъпва в правата на Донора към ПОТРЕБИТЕЛЯ и разполага с регресни права срещу ПОТРЕБИТЕЛЯ до размера на платената сума. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик упражнява правото си на регрес по съдебен ред или посредством изискване на дължимата сума и включването ѝ в данъчната фактура на ПОТРЕБИТЕЛЯ за съответния месец.

97. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик може да спре достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мрежата в срок от 1 /един/ ден от получаване на уведомление от Даряващия доставчик за наличие на неплатени задължения. ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството му на Приемаш доставчик възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 ден от получаване на уведомление от Даряващия доставчик за погасяване на задълженията. Предплатените от ПОТРЕБИТЕЛЯ такси, отнасящи се за периода на ограничаване на ползването на услугата, не подлежат на възстановяване.

98. При промяна в субекта – страна по индивидуален договор с ПРЕДПРИЯТИЕТО, в качеството на приемащ доставчик, в периода през първите три месеца, в които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е ползвал услугите на ПРЕДПРИЯТИЕТО, между първоначалната страна по индивидуалния договор и правоприменика на правата и задълженията, по отношение на всички задължения, свързани с ползвания номер, възниква солидарна отговорност. ПРЕДПРИЯТИЕТО ще налага по отношение на новия ползвател на номер/а, всички ограничения съгласно настоящите Общи Условия и заключения индивидуален договор с първоначалната страна.

## XI. СИГУРНОСТ НА МРЕЖАТА И УСЛУГИТЕ, КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ НА СЪОБЩЕНИЯТА И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

99. ПРЕДПРИЯТИЕТО предприема необходимите за запазване сигурността на МРЕЖАТА и/или предоставяните услуги технически и организационни мерки, в това число и когато е необходимо заедно с други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги, с цел защита на основните права и свободи на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, неприкосновеността на личните данни и осигуряване на свободното движение на такива данни и услуги в рамките на Европейския съюз.

100. ПРЕДПРИЯТИЕТО не разкрива и не разпространява съобщенията и свързаните с тях трафични данни, данни за местоположението, както и данните, необходими за идентифициране на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които са му станали известни при предоставяне на МРЕЖАТА/услугите. Това задължение се отнася и до служителите на ПРЕДПРИЯТИЕТО, които имат или биха могли да получат достъп до тези съобщения и данни.

101. С цел опазване на конфиденциалността се забраняват слушането, записването, съхраняването или други видове прихващане или проследяване на съобщения от лица, различни от изпращача и получателя, без изричното им съгласие, освен в изрично предвидените от закондателството случаи.

102. ПРЕДПРИЯТИЕТО е регистрирано като администратор на лични данни от Комисията за защита на личните данни.

103. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да събира, обработва и използва данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, когато те са непосредствено предназначени за предоставяне на електронни съобщителни услуги и/или с цел поддържане нормалното функциониране на мрежата и оборудването и откриване и проследяване на обезпокоителни повиквания, при спазване на изисквания на чл. 248 и следващите от Закона за електронните съобщения .

104. Данните за единния граждански номер на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – физически лица могат да се използват само за събиране на вземанията от ПРЕДПРИЯТИЕТО по съдебен ред, при изрично дадено от лицето съгласие за обработването им.

105. ПРЕДПРИЯТИЕТО съхранява за нуждите на националната сигурност, както и за разкриване на престъпления за срок от 12 месеца определени категории данни (с изключение на данни, разкриващи съдържанието на съобщенията) по ред определен с наредба на министъра на вътрешните работи и председателя на Държавната агенция за информационни технологии и съобщения.

106. ПРЕДПРИЯТИЕТО обработва и предоставя данни за местоположението на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в случай на спешни повиквания, включително когато не е получено предварително съгласие за тяхното обработване или е направен временен отказ за обработването им.

107. Данните, които се отнасят до ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не могат да се предоставят на трети лица, освен със съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ и в предвидените от законодателството случаи.

108. ПРЕДПРИЯТИЕТО има право да обработва данни, отнасящи се за потребители на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на ПРЕДПРИЯТИЕТО по договори с тези предприятия или за изпълнение на задължения, посочени в настоящите Общи условия или закона.

109. ПРЕДПРИЯТИЕТО има право да обработва и предоставя на съответните служби данни за местоположението на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в случай на спешни повиквания, включително когато не е получено предварително съгласие за тяхното обработване, при реда и условията, определени с чл. 255, ал.3 от ЗЕС и подзаконовите актове по прилагането му.

110. ПРЕДПРИЯТИЕТО съхранява данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по т. 108 в предвидените в законодателството срокове, а ако такива не са предвидени за срок от 12 /дванадесет/ месеца и ги предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по тяхно писмено искане в предвидените в законодателството случаи.

111. За неуредените случаи във връзка със защитата на личните данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се прилагат Закона за електронните съобщения и Закона за защита на личните данни.

## XII. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

112. Споровете между ПРЕДПРИЯТИЕТО и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

### ХІІІ. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

113. ПРЕДПРИЯТИЕТО може да изменя или допълва Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ, по своя инициатива или във връзка с акт на Комисията по регулиране на съобщенията.

114. Общите условия или измененията им се публикуват от ПРЕДПРИЯТИЕТО на страницата му в Интернет и се представят на видно място в търговските обекти или по друг подходящ начин в срок, не по-кратък от един месец преди влизането им в сила.

115. При изменение или допълнение на Общите условия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по действащи индивидуални договори имат право да прекратят индивидуалния договор в едномесечен срок и при условията на т. 56.4 от Общите условия.

116. Общите условия и техните изменения и допълнения се представят за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията и в Комисията за защита на потребителите.

### ХІV. ПРИЛОЖИМ ЗАКОН

117. По въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

### ХV. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

118. Всички предизвестия и уведомления между страните са в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на всяка една от страните, посочен в договора. Писмената форма е спазена при връчване с писмо с обратна разписка, от куриерска служба с препоръчана пратка с обратна разписка, по телекс, факс или по друг начин, удостоверяващ надлежно връчване, както и на предоставен от страните електронен адрес. Електронните изявления се считат получени с постъпването им в посочената от адресата информационна система.

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

120. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомил ПРЕДПРИЯТИЕТО за промяна на адреса си за кореспонденция, се счита, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.

### ХVІ. ВЛИЗАНЕ В СИЛА

121. Настоящите Общи условия влизат в сила от 13.01.2014 г. и отменят Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители, утвърдени със заповед № В-Вз-375 от 14.12.2012 г. на Изпълнителния директор на "ВЕСТИТЕЛ БГ АД".

122. Тези Общи условия са приложими за всички заварени договорни отношения между ПРЕДПРИЯТИЕТО и крайните потребители.

122.1. В срок от 30 (тридесет) дни от датата на влизането на настоящите Общи условия в сила, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да заявят изрично несъгласие и да подадат до ПРЕДПРИЯТИЕТО писмено предизвестие за прекратяване на индивидуалния договор.

122.2. Липсата на изрично изявление от заварените ПОТРЕБИТЕЛИ по т. 122 не поражда автоматично прекратяване на договорните отношения и Общите условия се считат за приети.

Настоящите Общи условия са утвърдени със заповед № В-Вз-352 от 12.12.2013 г. на Изпълнителния директор на "ВЕСТИТЕЛ БГ АД.