



ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ “МОБИЛТЕЛ” ЕАД И КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ФИКСИРАНА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА

(Загл. Изм. – в сила от 15.06.2009 г., Изменени и допълнени във връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, /ДВ бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 29.12.2011 г./, Изменени и допълнени в изпълнение на § 14, т. 2 от Преходните и заключителни разпоредби към Решение № 1906/30.08.2012 г. за изменение и допълнение на функционални спецификации за преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление, обн. ДВ, бр. 74 от 28.09.2012г. и § 27 от Преходните и заключителни разпоредби към наредба за изменение и допълнение на Наредба № 1 от 2010 г. за правилата за разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена, обн. ДВ, бр. 74 от 28.09.2012 г.; Изменени и допълнени във връзка с Решение №1960 от 27 септември 2012 г. на КРС; Съгласно Решение на Комисия за защита на потребителите /КЗП/, отразено в Протокол № 20 от 05.06.2014 г.; Изменени и допълнени във връзка с изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите /ДВ бр. 57 от 28.07.2015 г./)

I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на „Мобилтел“ ЕАД, (наричано по-долу Мобилтел), със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Кукуш“ № 1, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията, имащо ЕИК 131468980, с идентификационен № по ДДС: BG131468980, притежаващо разрешение № 01357/05.02.2009 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга (наричано по-долу за краткост Разрешението) и Абонатите или Потребителите на електронни съобщителни услуги, възникващи при предоставяне и ползване на услуги чрез тази мрежа.

1.1. (В сила от 15.06.2009 г.) Адресите и телефоните за контакти с Мобилтел са: Гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1
Тел. 359 88 8088088
Факс: 359 88 8500885

e-mail: customerservice@mobiltel.bg

2. По смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази, включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в тази точка значения:

2.1. (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.) „Абонат“ е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, държавен или общински орган, дипломатическо или консулско представителство, търговско представителство или друг правен субект, действащ на територията на Република България и/или

създаден, съгласно действащото законодателство на Република България, което е страна по индивидуален договор с Мобилтел, за ползване на Услуга, предоставяна чрез Мрежата;

2.2. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) „Даряваща мрежа“ е мрежата, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера;

2.3. (В сила от 15.06.2009 г.; Изм. в сила 07.01.2013 г.) „Доставчик“ е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС);

2.4. (В сила от 15.06.2009 г.) „Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата;

2.5. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) „Даряващ доставчик/Донор“ е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа;

2.6. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) „Държател на обхвата от номера“ е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) е предоставила номера от Националния номерационен план, част, от които е пренесеният номер;

2.7. (В сила от 15.06.2009 г.) „Единен европейски номер за спешни повиквания 112“ (ЕЕН 112) е единен европейски телефонен номер, определен в Националния номерационен план, който се използва при необходимост от спешна помощ при различни рискове за живота, здравето, сигурността и имуществото на гражданите;

2.8. (В сила от 15.06.2009 г.) „Краен потребител“ е Потребител, включително и Абонат, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги, по смисъла на ЗЕС, чрез Мрежата;

2.9. (В сила от 15.06.2009 г.) „Крайни електронни съобщителни устройства“ са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на Мрежата на Мобилтел;

2.10. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) „Мрежа“ е обществената електронна съобщителна мрежа на Мобилтел, чрез която се предоставя фиксирана телефонна услуга на Крайни потребители;

2.10.а. (В сила от 06.08.2010 г.) „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;

2.10.б. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) „Нарушение на сигурността на лични данни“ е нарушение на сигурността, което води до случайно или незаконно унищожаване, загуба, промяна, неразрешено разкриване или достъп до лични данни, предавани, съхранявани или по друг начин обработвани във връзка с предоставянето на обществена електронна съобщителна услуга.

2.11. (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) „Нетипичен трафик“ е трафик, чийто обем значително надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно през предходни периоди и/или значително надвишава обичайното потребление и/или трафик, който включва обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на кратък период от време към един и същ номер и/или повиквания към един и същ и/ или различни (уникални) номера, осъществявани многократно в рамките на кратък период от време.

2.12. (Отм. – в сила от 07.01.2013 г.);

2.13. (В сила от 15.06.2009 г.) „Номер“ е географски номер от Националния номерационен план, част от цифрите, на който имат географско значение и който е част от предоставения номерационен ресурс на Доставчик, предоставен за ползване от Доставчика на Абонат/Краен потребител;

2.13.а. „Повикване“ е свързване, осъществено чрез обществена електронна съобщителна услуга, позволяващо двупосочни гласови съобщения.

2.14. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) „Потребител“ е юридическо или физическо лице, което ползва или заявява ползване на Услугата;

2.15. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) „Приемаща мрежа“ е мрежа, която приема номера и чрез която Абонатът или Потребителят ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне;

2.16. (В сила от 15.06.2009 г.) „Приемащ доставчик“ е Доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер;

2.17. (В сила от 15.06.2009 г.) „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;

2.18. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) „Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Крайните потребители 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, както и възможността на Абонатите/Крайните потребители да запазят предоставения им Номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление;

2.19. (В сила от 15.06.2009 г.) „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 направление към приемащата мрежа;

2.19а. (Нов – в сила от 07.01.2013 г.) „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.

2.20. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; Изм. – в сила от 07.01.2013 г.) „Работен ден” е всеки ден от понеделник до петък, с изключение на националните и официални празници и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.

2.21. (В сила от 15.06.2009 г.) „Телефонна справочна услуга” е електронна съобщителна услуга, даваща възможност на осъществяващия повикване Краен потребител да получи информация за телефонния номер на Абонат по подадени данни за индивидуализация на Абоната – име, а когато е необходимо – адрес;

2.22. (В сила от 15.06.2009 г.) „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;

2.23. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) „Услуга” или „Услуги” е обществена телефонна услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа, предоставяна чрез Мрежата;

3. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Настоящите Общи условия имат задължителна сила за Мобилтел и за Крайните потребители на Мрежата, освен ако не е уговорено друго в договора за услуги между Абоната и Мобилтел. Общите условия са задължителни за страните в тяхната цялост. Допълнително договорените условия не могат да противоречат на разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), както и на условията на издаденото на Мобилтел Разрешение.

4. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) Общите условия са неразделна част от договора за Услуги между Мобилтел и Абоната. Общите условия влизат в сила за Крайния потребител след сключване на договора за Услуги или с фактическото започване на ползването на Услугата. Крайните потребители на Мрежата се считат уведомени за Общите условия или техните изменения от датата на публикуването им по реда на ЗЕС.

II. ДОГОВОР ЗА ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА И ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА

5. Предоставянето на Услугата от Мобилтел се извършва на основание писмен договор, сключен със съответния Абонат.

5.1. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Абонатите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години.

5.2. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Абонатите имат възможност да сключат договор за услуги със срок от една година.

5.3. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Договорът при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, или незабавно, ако абонатът изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато Мобилтел предоставя на абоната крайни устройства, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на крайно устройство, предоставено от Мобилтел или когато абоната/потребителя пренася Номер/а в мрежата на Мобилтел или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.

6. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) В 7-дневния срок по т. 5.3 когато е приложим, абонатът има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на услуги се извършва в писмена форма, в същия магазин, в който абонатът е сключил договора за услуги.

7. Посредством договор за Услуги, сключен с един Абонат, Мобилтел може да предостави повече от един Номер от Мрежата.

8. Сключване на договор:

8.1. При сключването на договора, съответният Абонат е длъжен да предостави на Мобилтел идентификационните си данни, изисквани от последния, както и да му предостави при поискване документи, удостоверяващи верността на тези данни. При промяна на тези данни, Абонатът следва да уведоми Мобилтел в едномесечен срок след настъпване на промяната.

8.2. При сключване на договор за Услуги Абонатът се идентифицира по следния начин:

8.2.1. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (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;

8.2.1.а. (В сила от 06.08.2010 г.) За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, копие от карта за код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката;

8.2.2. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) За юридически лица и еднолични търговци:

8.2.2.1. (В сила от 15.06.2009 г.) За лица, които са регистрирани или съответно пререгистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър (ЗТР) – Единен идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), 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.

8.2.2.2. (В сила от 15.06.2009 г.) За лица, които подлежат на регистрация от компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за пререгистрация по ЗТР (до изтичане на определения в ЗТР срок) или законът не предвижда извършването на пререгистрация - удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на договора за Услугата; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (при наличие на такава регистрация); 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.

8.2.2.3. (В сила от 15.06.2009 г.) 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.

8.2.3. Мобилтел има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 8.2. документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

8.3. (Изм – в сила от 30.03.2012 г.) При сключване на договор с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

8.3.1 Пълномощни от физически лица:

Приемат се само специални нотариално заверени пълномощни или общи нотариално заверени пълномощни от физически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия пред Мобилтел или пред други предприятия. Приема се и пълномощно, в което има текст, от който следва, че упълномощеният има право да представлява и /или сключва договори с всякакви трети лица (физически лица, юридически лица и др.). Пълномощното се представя в оригинал и ако съдържа упълномощаване само за конкретното правно действие, остава в съответния магазин. Ако съдържа упълномощаване за повече правни действия, в магазина следва да остане копие от пълномощното заверено за вярност с оригинала от упълномощения и съответния служител в магазина. В случай, че се представя пълномощно от чужденец, същото следва да е с нотариална заверка и легализиран превод (превод, извършен от оторизиран български преводач и легализиран от Дирекция „Консулски отношения“ при Министерство на външните работи) или официален превод (превод, извършен от оторизиран български преводач/преводаческа агенция).

8.3.2. Пълномощни от юридически лица:

Приемат се:

а) нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред Мобилтел и/или всякакви други трети лица.

б) специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на пълномощното следва да остане в съответния магазин на Мобилтел.

8.3.3. Мобилтел има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 8.3.1 и т. 8.3.2. документи.

8.4. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) При сключване на договора Мобилтел има право да изисква и други документи, необходими за сключването му, както и данни необходими за издаване на месечните фактури за дължимите от Абоната суми. Документите по предходното изречение могат да се използват от Мобилтел само за реализиране на права и изпълнение на задължения по тези Общи условия и договора и в съответствие с изискванията на закона и тези Общи Условия. Мобилтел няма да изисква от Абоната документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на Услуги.

8.5. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Мобилтел има право писмено да упълномощава трети лица да

предлагат Услугата и/или да сключват от негово име договори за Услуги с лицата, желаещи да станат Абонати на Мрежата, както и да събират плащания от Абонатите по договорите за Услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните Абонати по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване. Мобилтел има право да оправомощи изрично трети лица да приемат заявления за пренасяне на Номер/а, съгласно т. 66 от настоящите Общи условия.

9. (Доп. – в сила от 15.06.2009 г.) При сключване на договора за Услугата, Мобилтел има право да изиска от другата страна представяне на банкова гаранция или внасяне на гаранционна сума в размера, с който Абонатът иска да му бъде увеличен Кредитният лимит по смисъла на т. 32 от настоящите Общи условия.

9.1. Гаранционна сума (съответно банкова гаранция) може да бъде изисквана от страна на Мобилтел от Абонати:

9.1.1. с изчерпан Кредитен лимит;

9.1.2. на които достъпът до Мрежата е бил преустановяван поради неплащане на дължимите суми;

9.1.3. в зависимост от кредитната им оценка, изготвена съгласно т. 33.10 и вида на използвания абонаментен план;

9.2. Лихви върху гаранционни суми не се начисляват.

9.3. (Доп. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм – в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел има право да използва изцяло или отчасти гаранционната сума за удовлетворяване на свои вземания от Абоната, заедно с лихви за забава по неплатени сметки. При прекратяване на договора, неизползваната част от гаранционната сума подлежи на връщане на Абоната в срок до един месец след постъпване на изрично писмено искане на абоната, в случай, че той няма неизплатени задължения към Мобилтел.

10. Мобилтел има право да не сключи договор с определено лице, в случай че:

10.1. лицето не предостави данни, изисквани от Мобилтел;

10.2. лицето не предостави на Мобилтел поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

10.3. лицето е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с Мобилтел;

10.4. лицето не е внесло изисквана от Мобилтел по реда на т. 9 от тези Общи условия гаранционна сума или банкова гаранция;

10.5. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) е установено от Мобилтел, че лицето е използвало или е допуснало да бъдат използвани неправомерно електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели по друг договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги от Мобилтел;

10.6. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) е установено от Мобилтел, че лицето е получило или е направило опит да получи от Мобилтел електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

10.7. ако според направена кредитна оценка лицето не покрива критериите за свързване към Мрежата, съгласно действащата търговска политика на Мобилтел;

10.8. При липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата;

10.9. (Изм. и доп. – в сила от 06.08.2010 г.) В случаите по т. 72. от настоящите Общи условия или при наличие на причина за отказ от преносимост при Даряващия доставчик.

11. Абонатите могат да прехвърлят на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по сключения по реда на т. 5 договор с Мобилтел, само ако последният е дал предварително изричното си писмено съгласие за осъществяване на прехвърлянето, освен ако не е предвидено друго в договора.

III. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ МОБИЛТЕЛ. КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

12. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел предоставя на Крайните потребители електронни съобщителни услуги, съгласно технологичните възможности на Мрежата. Конкретният избор на пакета услуги се определя от Абоната в договора по т. 5 и/или в приложения към него.

13. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Услугата, предоставяна от Мобилтел по реда на тези Общи условия осигурява възможност на Крайния потребител за ползване на фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване на 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.

13.a. (В сила от 15.06.2009 г.) По реда на настоящите Общи условия Мобилтел предоставя право на Крайния потребител да запази номера си при промяна на Доставчика на фиксирана телефонна услуга.

14. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел предоставя безвъзмездно на Крайния потребител и следните допълнителни услуги: „идентификация на линията на викащия“, „идентификация на свързаната линия“, „блокиране на идентификация на линията на викащия“, „прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания“ при спазване изискванията на ЗЕС.

15. При предоставяне на Услугата, Мобилтел има право да определя ценови пакети за Услуги,

обвързвайки ползването им с определени условия, като осигурява правото на Абоната да ползва други Услуги извън пакета. Мобилтел има право при спазване на принципа за равнопоставеност и на законовите ограничения, доколкото има такива, да договаря различни условия за предоставяне на Услуги за определени категории Абонати.

16. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел осигурява качество на фиксираната телефонна услуга и качество на обслужване както следва:

16.1. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 70;

16.2. еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 ms;

16.3. процентът на неуспешни повиквания - до 0,5 %;

16.4. броят на повредите на абонатна линия - до 10 %;

16.5. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) времето за отстраняване на повреди е от 3 до 24 часа;

16.6. (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.) време за първоначално предоставяне на Услугата – до 90 календарни дни, считано от датата на подаване на първоначална валидна заявка до активиране на Услугата;

16.7. време за установяване на връзка – до 20 секунди;

16.8. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – до 20 секунди

16.9. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги – до 20 секунди.

17. Посредством своята мрежа Мобилтел предоставя Услугата на Крайните потребители 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон или в случаите на т. 33.б.

18. Абонамент и номера от Мрежата:

18.1. Абонаментът осигурява на Абоната достъп до Услугата, съгласно сключения договор за Услуги, в рамките на изградената Мрежа.

18.2. Абонаментът включва предоставяне на един или повече номера от Мрежата, които позволяват на Абоната да ползва Услугата, за която е абониран.

18.3. (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.) Абонатът не придобива право на собственост върху вторично предоставения от Мобилтел Номер и при прекратяване на съответния договор за Услуги Абонатът губи правото да ползва този номер, освен, ако номерът не бъде пренесен.

18.4. Номер по желание може да бъде предоставен по искане на Абонат срещу заплащане на цена, посочена в ценоразписа на Мобилтел, при условие че исканият номер е свободен и технологично достъпен.

18.5. Номерата могат да бъдат променени с писмена молба на Абоната след заплащане на допълнителна цена за тази услуга, съгласно ценоразписа на Мобилтел.

18.a. (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Специални мерки за хора с увреждания

18.a.1. Мобилтел предлага специални мерки за хора с увреждания след сключване на Договор за услуги под формата на специални отстъпки или тарифи, публикувани на интернет страницата на Мобилтел на адрес www.mtel.bg.

IV. ЦЕНИ. НАЧИНИ И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ. НАЧИНИ НА ТАРИФИРАНЕ НА УСЛУГИТЕ

19. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Цените на Услугите, предоставяни от Мобилтел се определят, изменят и допълват по реда на ЗЕС.

20. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел публикува цените на Услугите или промени в тях на страницата си в Интернет.

21. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел предоставя безплатна информация на Крайните потребители относно цените на Услугите в своите магазини и на Интернет страницата си.

22. Цените на Услугите се определят при условия на равнопоставеност на Крайните потребители.

23. Структура на цената на Услугата:

23.1. Цена за свързване към Мрежата – осигурява достъпа на Абоната до Мрежата и се заплаща еднократно при сключване на договор;

23.2. Месечна абонаментна такса – дължи се за поддържане на достъп до Мрежата и се заплаща от

Абоната ежесечно, през месеца, предшестваш месеца на ползване на Услугата. Предплатената месечна цена не подлежи на възстановяване освен при условията на т. 38, 38.1 и т. 6;

23.3. Цена на Услуги (изходящи селищни, междуселищни и международни гласови повиквания и други повиквания, контролирани от Абоната – 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 Мобилтел;

23.4. Допълнителна цена – заплаща се от Абоната при ползване на допълнителни Услуги;

23.5. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Еднократна потребителска цена за преносимост на Номер/а – Мобилтел, в качеството му на Приемащ доставчик, може да определи в ценоразписа си еднократна потребителска цена за осъществяване на преносимост на номерата в съответствие с изискванията на ЗЕС;

24. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. – в сила от 30.03.2012 г.; Изм. – в сила от 25.12.2014 г.) Месечната абонаментна такса за първия месец на ползване на Услугата се заплаща при сключване на договор за услуги. Мобилтел предоставя отстъпка от месечната абонаментна такса, дължима за първия месечен таксуващ период на ползване на Услугата, когато този период е непълен. Когато Услугата през последния месец от действието на Договора за услуги не може да се ползва в рамките на пълен месечен таксуващ период, същата се спира в началото на съответния непълен месечен таксуващ период и Абонатът не дължи месечна абонаментна такса за него. Другите случаи, в които месечната абонаментна такса подлежи на намаляване и/или съответно възстановяване са тези по т.6, т. 38 и т. 38.1 от Общите условия.

25. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Заплащането от Абонати на дължимите цени се извършва в брой в магазин на Мобилтел, по банков път или по друг начин, съгласно предоставяните от Мобилтел възможности за заплащане на дължимите суми. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на абоната. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на Мобилтел.

26. (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) Заплащането на Услугите се извършва въз основа на месечна фактура, която се издава на името на Абоната. При сключване на договора Мобилтел уведомява всеки Абонат за таксуващия период, за който ще му бъде издавана фактура. Промяната на този период може да бъде извършвана едностранно от Мобилтел след предварително уведомление до абоната. Неполучаването на фактурата не освобождава Абоната от задължението му за плащане на дължимите суми.

27. (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.; Изм. – в сила от 07.01.2013 г.) Мобилтел предоставя на Абоната 15 дневен срок след издаване на фактурата за плащането на посочената в нея сума. Неспазването на срока дава право на Мобилтел да използва внесената от Абоната гаранционна сума или банкова гаранция, ако

е налице такава, за покриване на част или на цялото задължение. При покриване на част от задължението Мобилтел има право да прекрати достъпа на Абоната до Мрежата.

28. (Изм. - в сила от 25.12.2014 г.) Месечните сметки на Потребителя могат да бъдат оспорени пред Мобилтел в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, Мобилтел разглежда същата по реда, описан в раздел VIII по-долу.

28.a. (Изм. - в сила от 06.08.2010 г.; Изм. – в сила от 25.12.2014 г.) Мобилтел си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги по реда, предвиден в действащото законодателство. Изменения и допълнения на Договори за Услуги се правят по взаимно съгласие на страните. В случай, че Мобилтел увеличи едностранно цените по Договор за услуги с повече от 20% в сравнение с предварително уговорените по конкретен Абонаментен план или пакет, което увеличение се отнася както до месечната абонаментна такса, така и до всяка една цена на ползваните по плана или пакета услуги, потребителите по съответния план или пакет имат право да се откажат от договора, сключен за него, в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на влизане в сила на съответното увеличаване на цените, с отправяне на писмено уведомление до Мобилтел. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, Мобилтел има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите Договори за услуги, сключени с Абонатите. Мобилтел представя цените на дребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3 дневен срок преди влизането им в сила и ги публикува на страницата си в интернет на адрес www.mtel.bg и предоставя безплатно информация на потребителите и други лица за тях във всички свои магазини на територията на Република България.

29.1. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел предоставя безвъзмездно подробно месечно извлечение (детайлизирана сметка) за използваните през съответния таксуващ период Услуги и дължимите за тях суми. Абонатът има право изрично да заяви, че не желае да получава детайлизирана сметка. Детайлизираната сметка съдържа следната информация:

29.1.1. всички видове ползвани от Абоната Услуги през разплащателния период;

29.1.2. брой на ползваните Услуги;

29.1.3. обща стойност на всеки вид ползвани Услуги;

29.1.4. общ размер на сметката;

29.1.5. размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;

29.1.6. размер на отчисленията, които може да се дължат на Абоната, съобразно начина на ползване на Услугите, договорен между него и Мобилтел;

29.1.7. общ размер на дължимата сума;

29.1.8. срок за плащане;

29.1.9. възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;

29.1.10. Идентификационни данни на Мобилтел;

29.1.11. Адреси, телефони и други начини за контакти с Мобилтел.

29.2. Мобилтел предоставя при поискване детайлизирана справка за ползваните телефонни услуги, за която може да се предвиди заплащане съгласно Ценоразписа. Детайлизираната справка съдържа информация за:

29.2.1. вида на ползваната услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги.

29.2.2. стойността на всяко осъществено повикване;

29.2.3. датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

30. Начини на тарифиране:

30.1. Изходящите разговори се отчитат в зависимост от тяхната продължителност в секунди и се заплащат по цена за минута разговор. Разговорите се тарифират, съгласно условията за тарифиране, определени в Ценоразписа и/или в договора за Услуги с Абоната;

30.2. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Промени в начините на тарифиране влизат в сила след публикуването им на интернет страницата на Мобилтел.

31. Цените на Услугите се определят в Ценоразписа на Мобилтел.

32. (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) Кредитен лимит: Мобилтел определя конкретна сума /кредитен лимит/, в рамките на която абонатът има възможност да ползва предоставените от Мобилтел услуги чрез мрежите без да е необходимо внасянето на гаранционна сума. Конкретният размер на кредитните лимити се определя в Ценоразписа на Мобилтел.

32.1. Мобилтел може да договори индивидуален кредитен лимит:

32.1.1. с Абонати, които имат доказана платежоспособност или

32.1.2. с Абонати, които са редовни платци или са реализирали трафик с голям обем, или

32.1.3. в зависимост от вида на използвания от Абоната абонаментен план и направената кредитна оценка.

32.2. (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) При реализиране на Нетипичен трафик Мобилтел може да приспадне от внесената гаранционна сума или представената банкова гаранция съответните задължения на Абоната.

32.3. Индивидуалният кредитен лимит може да се актуализира периодично от Мобилтел.

V. ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА МОБИЛТЕЛ

33. Мобилтел има право:

33.1. да получава изцяло и в срок дължимите от Абонатите суми за предоставената им Услуга;

33.2. (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) да спре предоставянето на Услугата на Абоната при надвишаване на определения от Мобилтел Кредитен лимит или да поиска внасяне на гаранционна сума или представяне на банкова гаранция по реда на тези Общи условия. При заплащането на последната предоставянето на Услугата се възобновява;

33.3. (Изм. – в сила от 10.08.2009 г.) да спре предоставянето на Услугата на Краен потребител, за който са налице достатъчно данни, за извършено нарушение на задълженията по т. 36.1. – 36.9. от тези Общи условия. Когато съществува съмнение, че Краен потребител е получил или е направил опит да получи от Мобилтел електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства, Мобилтел има право да спре предоставянето на услугата до изясняване на случая;

33.4. да спре предоставянето на Услугата при забава за плащане на задължение, предвидено в настоящите Общи условия;

33.5. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да променя предоставените на Абонатите номера, в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения на Разрешението или при технологична необходимост, породена от структурни промени в Мрежата на Мобилтел. Промяната на номерата се извършва след предварително писмено уведомяване на засегнатия Абонат в едномесечен срок;

33.6. временно да спира предоставянето на Услугата при необходимост от провеждане на планирани или инцидентни профилактични прегледи или ремонти на Мрежата, както и поради необходимост от

извършване на действия за развитие на тази Мрежа;

33.7. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да събира, обработва, съхранява и използва лични данни на абонатите си, необходими за предоставяне на Услугите, за разплащане и издаване на фактури за предоставяните Услуги и изготвяне на абонатните сметки, при спазване на изискванията на ЗЕС и Закона за защита на личните данни;

33.8.1. (В сила от 15.06.2009 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) Мобилтел има право да наложи ограничения за ползването на Услуги от Абоната/потребителя по реда на т. 33.8.3. или да заплати неговите задължения по реда на т. 33.8.2. в случай на неплащане от абоната/потребителя на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесен/и номер/а.;

33.8.2. (в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел може да заплати задълженията на Абоната по т. 33.8.1. от настоящите Общи условия. Мобилтел уведомява предварително Абоната за размера на дължимата сума към Даряващото предприятие. При неплащане на дължимата сума от страна на Абоната в еднодневен срок, считано от датата на уведомлението по предходното изречение, се приема, че той е изразил съгласие сумата да бъде платена от Мобилтел и е потвърдил, че задължението му към Донора е действително, изискуемо и е в посочения от Донора размер, както и че не са налице възражения, които следва да бъдат противопоставени на Даряващото предприятие. В този случай се счита, че Мобилтел встъпва в дълга на абоната към Донора. Във вътрешните отношения между Абоната и Мобилтел Абонатът отговоря за целия дълг. При заплащане от страна на Мобилтел на дължимата от Абоната сума към Даряващото предприятие, Мобилтел встъпва в правата на Донора към Абоната и разполага с регресни права срещу Абоната до размера на платената сума. Мобилтел упражнява правото си на регрес по съдебен ред или посредством изискване на дължимата сума и включването ѝ във фактурата на Абоната за съответния месец;

33.8.3. (В сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел може да спре достъпа на Абоната до мрежата в срок от 1 (един) ден от получаване на уведомление от Донора за наличие на неплатени задължения. Мобилтел възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 (един) ден от получаване на уведомление от Донора за погасяване на задълженията. Мобилтел уведомява Абоната по подходящ начин, че достъпът му до мрежата ще бъде спрял поради неплатени задължения към Донора. Предплатените от Абонатите такси, отнасящи се за периода на ограничаване на ползването на Услугата, не подлежат на възстановяване.

33.9. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) да използва предоставените при сключване на договор с Абоната 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 телефонни справочни услуги от Мобилтел. Данните посочени в предходното изречение могат да бъдат използвани от Мобилтел и за представянето им на други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги за издаване на телефонен указател или за предоставяне на телефонни справочни услуги при спазване на изискванията на ЗЕС, на действащото българско законодателство и т. 35.5.1 от Общите условия. Мобилтел има право да използва данните по тази точка и/или да ги предоставя на трети лица, само ако Абонатът изрично е поискал

вписването на част или всички данни или писмено е изразил съгласие данните му да бъдат предоставени на други предприятия;

33.10 (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни, в случай че абонатът/потребителят е дал съгласието си да получава такива повиквания, съобщения или електронна поща чрез мрежите. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време. Мобилтел може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на абоната/ потребителя, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с абоната/ потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на абоната/ потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

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

33.11. временно да спре достъпа на Крайния потребител, при регистриран Нетипичен трафик, след като го уведоми предварително за това, до изясняване и отстраняване на причините за неговото поведение и да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения;

33.12. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) самостоятелно или чрез друго лице/а да изготвя първоначална и текуща кредитна оценка на Абонатите за ползване на услугите, предоставени чрез Мрежата, с оглед преценка събираемостта на вземанията, както и оценка на Крайните потребители за маркетингови проучвания и за изготвяне на потребителски профили според индивидуалните им интереси. Кредитната оценка включва основно анализ на информация по предходни и настоящи договори с Мобилтел, плащания, извършени или извършвани по силата на тези договори, както и неспазването на условия и срокове по тези договори. В зависимост от кредитната оценка, Мобилтел има право:

33.12.1. (Изм. в сила от 07.01.2013 г.) да откаже или преустанови свързване към Мрежата;

33.12.2. да предостави достъп само до част от услугите;

33.12.3. да предостави достъп до Мрежата след внасяне на определена от Мобилтел гаранционна сума;

33.13. да изиска гаранционна сума в зависимост от кредитната оценка на Абоната;

33.14. (В сила от 15.06.2009 г.) да поиска и получи достъп до помещения на Абоната, след като го уведоми за това писмено, не по-късно от три дни преди датата на искания достъп до помещения;

33.15. (В сила от 15.06.2009 г.) да получава в срок всички суми по т.т. 36.10. – 36.12. от настоящите Общи условия.

33.16. (Нова - в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел може да предлага услуги за наблюдение и контрол на разходите от страна на абоната, включително предизвестие преди достигане на определена финансова граница на потребление. Нивата на финансовата граница се определя в Ценоразписа на Мобилтел и съвпадат с размера на кредитните лимити. Услугите за наблюдение и контрол се предоставят, когато такива са договорени или такова задължение е наложено по реда на закона.

34. Мобилтел се задължава:

34.1. да предоставя непрекъснато Услугите описани в настоящите Общи условия, съобразно техническото и технологичното развитие и съобразно инвестиционните планове за развитие на Мрежата и с необходимото качество;

34.2. във връзка с качеството на предоставяните чрез Мрежата Услуги да:

34.2.1. поддържа Мрежата и прилежащите ѝ съоръжения в техническа изправност и състояние, годни за непрекъснато и качествено предоставяне на Услуги;

34.2.2. отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в срок от 3 до 24 часа възникналите повреди по Мрежата и съоръженията;

34.2.3 (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) уведомява в подходяща форма засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или действия за развитие на Мрежата Крайни потребители, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошено качество на Услугата, както и за предполагаемия срок на прекъсване или на влошаване на качеството. Уведомяването се извършва по начин, който е максимално достъпен. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите Мобилтел се задължава да информира Абонатите/Крайните потребители за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

34.3. да обяви телефонен номер и адрес, на които Крайните потребители могат да съобщават за повреди и за предоставяне на информация;

34.4. в случай на необходимост, свързана с националната сигурност, отбраната на страната или при извънредни обстоятелства, Мобилтел е длъжен:

34.4.1. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) да предоставя възможност и да съдейства на компетентните органи за осъществяване на електронни съобщения чрез Мрежата при кризи, при обявяване на режим „военно положение“, режим „положение на война“ или режим „извънредно положение“;

34.4.2. да изпълнява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на Мрежата в

определено време;

34.4.3. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да предоставя безплатно достъп до Мрежата си на компетентните органи за съобщения и повиквания в случаите предвидени в закона;

34.4.4. (В сила от 15.06.2009 г.) да търпи невъзможността за осъществяване на електронни съобщения в случаите на тяхното блокиране с технически средства при условията, предвидени в чл. 301, ал. 3 от ЗЕС.

34.5. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) да осигурява безплатен достъп до ЕЕН 112 и към кратките национални номера за достъп до спешни повиквания на службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението“. Мобилтел предоставя безплатен достъп по реда на предходното изречение до прекратяване на договора с Крайния потребител. При предоставяне на услуги за достъп до спешни повиквания Мобилтел предоставя на компетентните органи наличната информация за местоположението на викация краен потребител.

34.6. (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) да пази в срок не по-дълъг от 12 (дванадесет) месеца и да предоставя по реда на действащото законодателство данни, необходими за разплащане и за формиране на абонатните сметки.

34.7. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да предоставя безплатно на Крайните потребители копия от настоящите Общи условия.

34.8. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да предоставя Услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението, сключените договори с Абонатите и настоящите Общи условия.

34.9. (В сила от 15.06.2009 г.) В случай че предоставя Услугата телефонен указател в електронна форма Мобилтел се задължава да предоставя на Крайните потребители информация за телефонния номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, които включват име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци, юридически лица или други организации, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

34.10. (В сила от 15.06.2009 г.) В случай че предоставя телефонна справочна услуга Мобилтел се задължава да осигурява справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден обем данни. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци, юридически лица или други организации, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

34.11. (В сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел се задължава:

34.11.1. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) да уведомява Крайните потребители за изменение на настоящите

Общите условия в срок не по-късно от 30 дни преди влизането им в сила, като ги публикува на Интернет страницата си и ги представи на видно място в магазините си;

34.11.2. да уведомява писмено Крайния потребител при искане на достъп до негови помещения;

34.11.3. (В сила от 10.08.2009 г.) да уведомява Крайните потребители за възможността, условията и реда, при които те могат да продължат да ползват част или всички допълнителни услуги, включени в ценови пакет, преди да бъде осъществена преносимост на Номер. Условията и реда по предходното изречение се определят в зависимост от вида на допълнителната услуга и условията, при които Мобилтел предоставя на Крайни потребители само съответната допълнителна услуга. Във всички случаи ползването на допълнителни услуги, включени в ценови пакет, преди да бъде осъществена преносимост, може да се предоставя единствено въз основа на нов индивидуален договор между Мобилтел и Крайния потребител, като Потребителят губи своето право да ползва всякакви отстъпки, ползвани по силата на прекратения в резултат на осъществената преносимост на Номер/а индивидуален договор;

34.11.4. (Отм., в сила от 07.01.2013 г.)

34.11.5. (Нов - в сила от 30.03.2012 г.) да уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях;

34.11.6 (Нов в сила от 14.07.2013 г.) Мобилтел се задължава предварително и 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./ да информира абоната, 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 други/. 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.

VI. ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ

35. Крайният потребител има право:

35.1. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да ползва Услугите в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за Услуги;

35.2. да иска информация от Мобилтел относно условията за ползване на Услугата;

35.3. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) да иска предоставянето на детайлизирани сметки за ползваните Услуги. Детайлизираната сметка се предоставя в едномесечен срок, считано от датата на нейното издаване и може да съдържа информацията посочена в т. 29 от настоящите

Общи условия;

35.3.а. да иска предоставянето на детайлизирана справка за ползваните Услуги, която може да съдържа информация за:

35.3.а.1. вида на ползваната Услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги;

35.3.а.2. стойността на всяко осъществено повикване;

35.3.а.3. датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

35.4. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да сигнализира Мобилтел за констатираните от него проблеми, свързани с ползването на Услугата на обявен от предприятието номер;

35.5. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) с писмена молба съгласно образец, утвърден от Мобилтел, да заяви изрично:

35.5.1. че желае изцяло или отчасти негови данни да бъдат включени в телефонен указател, издаван от Мобилтел, както и в обществено достъпен указател, издаван от трето лице в печатна или електронна форма, или данните му да бъдат използвани за предоставяне на телефонни справочни услуги. Абонатът може да иска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени данни. Упражняването на правата по настоящата точка е безплатно за Абоната;

35.5.2. искане за включване на допълнителни данни за него и други лица, ползващи съвместно с него абонатната линия, само след тяхното предварително писмено съгласие за това. За тази услуга Мобилтел може да предвиди определено заплащане.

35.5.2.а. В телефонния указател се включват минимално необходими данни за:

35.5.2.а.1. физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;

35.5.2.а.2. еднолични търговци и юридически лица – фирма, адрес и телефонен номер.

35.5.2.б. Абонатът може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател минимално необходими данни. Заличаването изцяло или частично или промяната на вписани в телефонния указател минимално необходими данни е безвъзмездно за Абоната;

35.5.2.в. В телефонния указател могат да бъдат включени и допълнителни данни, в случай че Абонатът е поискал това, като за тази услуга Мобилтел може да предвиди определено заплащане. Допълнителните данни съдържат информация за други телефонни номера на Абоната, номер на факс, адрес на

електронната поща, професия, предмет на дейност (за Абонатите – еднолични търговци, юридически лица) и други. Абонатът може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател допълнителни данни. Заличаването, изцяло или частично, или промяна на вписани в телефонния указател допълнителни данни може да бъде възмездно, като цената се определя в Ценоразписа на Мобилтел;

35.5.2.г. Данните по т.т. 35.5.2.а. и 35.5.2.в. се заличават или изменят при издаване на нов или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време;

35.5.2.д. Абонатът има право да определи реда на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани номера, предоставени от едно или повече предприятия;

35.5.2.е. (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) Абонатите, 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 Абоната и при наличие на техническа възможност 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. Не се изисква съгласие на абонатите в случаите предвидени в т. 33.10. от настоящите Общи условия;

35.5.2.ж. Абонатът има право да поиска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане. В случай че искането се отнася за допълнителни данни по смисъла на т. 35.5.2.в. от настоящите Общи условия, Мобилтел може да предвиди определено заплащане, съгласно Ценоразписа;

35.5.2.з. Реализирането на правата по т. 35.5.2.а. – т. 35.5.2.ж. от настоящите Общи условия се осъществява чрез подаване на писмено заявление, с което изрично се заявява желанието на Абоната данните му да бъдат включени в телефонен указател. Заявлението се подава в магазин на Мобилтел в рамките на работното време;

35.5.2.и. Данните по т. 35.5.2.а. и 35.5.2.в., които са били предоставени с изрично съгласие от Абоната за издаване на телефонен указател от предприятия, които са задължени да осигурят телефонен указател като част от универсалната услуга, се използват от предприятията, задължени да осигурят телефонна справочна услуга като част от универсалната услуга;

35.5.2.к. Мобилтел има право да предоставя телефонна справочна услуга за телефонни номера и други данни за Абонатите си, кодове за автоматично вътрешно и международно избиране, телефонни номера за спешни повиквания, хармонизирани телефонни номера за хармонизирани услуги със социална значимост, телефонни номера за телефонни справочни услуги и други;

35.5.2.л. При търсене от страна на Потребители на данни в телефонните указатели в електронна форма те

могат да получат информация за телефонния номер само въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес;

35.5.2.м. При ползване на телефонна справочна услуга предоставяна от Мобилтел, Потребителите могат да получат информация за търсения телефонен номер само въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес;

35.6. да изиска с писмена молба или да потвърди писмено съгласието си пред Мобилтел да получава информация от трети лица, отнасяща се до него и предназначена за адресирана реклама, телефонни продажби или друг вид пряк маркетинг, както и за услуги с намиране на адрес или за изследвания на пазара или потребителското мнение, без да заплаща за това;

35.7. да подава жалби, молби и предложения, да прави рекламации и да получава в срок от 30 (тридесет) дни отговори по тях;

35.8. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) да запази географския си номер при смяна на Мобилтел (като Даряващ доставчик) с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в съответствие с изискванията на раздел XIII от настоящите Общи условия;

35.9. (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

35.10. (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) Крайният потребител има право да оттегли заявлението си за пренасяне на Номер/а в мрежата на Мобилтел, 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 Номера/та, като се счита, че е налице и оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Крайният потребител може да оттегли заявлението си при Мобилтел или при Донора. Оттеглянето на заявлението се извършва по образец, който е съгласуван между доставчиците. В 7-дневния срок по т. 64.4.б, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне;

35.11. (В сила от 10.08.2009 г.) да запази номера си при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление в съответствие с изискванията на раздел XIII от настоящите Общи условия.

35.12. (Нова - в сила от 30.03.2012 г.) Абонатът/потребителят има право да даде съгласието си да получава чрез мрежите на Мобилтел повиквания, съобщения или електронна поща 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. Без наличие на предварително съгласие на абоната/ потребителя, Мобилтел може да използва данните, получени при търговска сделка за предоставяне на продукти и услуги, чрез които може да бъде осъществен контакт с абоната/ потребителя за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на абоната/ потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

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

35.13. (Нов, в сила 07.01.2013 г.) Мобилтел може по искане на Абоната/Потребителя да ограничава провеждането на разговори от съответния Абонат/Потребител към Услуги с добавена стойност, предоставяни от Мобилтел. Абонатите могат да заявят активиране или деактивиране на услугата Ограничаване на повикванията чрез подаване на молба пред Мобилтел. Възможни са ограничавания към следните типове услуги:

35.13.1. разговори към Услуги с добавена стойност за телегласуване – номера от вида 0901;

35.13.2. разговори към Услуги с добавена стойност за хазартни игри – номера от вида 0902;

35.13.3. разговори към Услуги с добавена стойност за услуги за „възрастни“ – номера от вида 0903;

35.13.4. разговори към всички останали Услуги с добавена стойност– номера от вида 0900;

35.13.5. разговори към всички Услуги с добавена стойност– номера от вида 090 (включват 35.13.1, 35.13.2, 35.13.3, 35.13.4).

36. Крайният потребител се задължава:

36.1. да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и договора за услуги;

36.2 да изпълнява задължителните указания на Мобилтел относно техническите изисквания за ползването на Услугата;

36.3. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) да заплаща в определените от Мобилтел срокове и по определения в съответния договор за Услуга начин дължими цени за ползване на Услугата. Да заплаща и всякакви допълнителни разходи, свързани със събирането на дължими от него вземания в случаите, когато тези допълнителни разходи са възникнали в резултат на виновното му поведение; В случай на частично или цялостно неизплащане на указаната във фактурата сума в срока за

плащане, абонатът дължи лихва в размер на 10% годишно за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от него суми;

36.4. (Доп. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) да ползва само крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие, пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, съобразно тяхното предназначение и единствено за целите, за които са му предоставени;

36.5. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да осигурява на Мобилтел достъп до негови помещения с оглед извършване на действия по предоставяне и поддръжка на Услугата. Достъпът се осигурява, при условие че Мобилтел е изпълнил задължението си по т. 33.14;

36.6. да не извършва и да не допуска други лица да генерират от неговия телефон Нетипичен трафик, посредством ползването на Услугата;

36.7. да не извършва и да не допуска извършване на действия, освен с изричното писмено съгласие на Мобилтел;

36.7.1. свързани с генериране, терминиране или пренос на трафик от/към/в Мрежата на Мобилтел с цел реализиране на печалба за Крайния потребител или за друго лице, различно от Мобилтел;

36.7.2. с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин, увреждащ правата и интересите на Мобилтел.

36.8. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да съобщава в писмена форма всяка промяна в наименованието, адреса си или в други регистрационни данни в 7-дневен срок след настъпването ѝ;

36.9. да не извършва или да допуска други лица да извършват от неговия телефон неверни или злоумишлени повиквания за спешна помощ, пожар, злополука и други подобни, както и обезпокоителни, заплашителни или обидни съобщения или повиквания до други лица;

36.10. (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

36.11. (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

36.11.1. (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

36.11.2. (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

36.12. (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; Изм. – в сила от 07.01.2013 г.) Абонат, който е подал заявление за пренасяне на Номер/а е длъжен да заплати на Мобилтел всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те Номер/а и услугите, ползвани чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер/а, които са възникнали или станали изискуеми преди и след подаване на заявлението

за пренасяне на Номер/а, както и да върне предоставени крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на Мобилтел, до прекратяване на договорните отношения.

VII. ОТГОВОРНОСТИ

37. Мобилтел и Абонатите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

37.1. (Нова - в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел дължи изплащане на обезщетение в размер на реално претърпените и определени по съдебен ред вреди, в случай на установено по реда на Раздел XIVA от настоящите Общи условия неправомерно пренасяне на Номер/а на абоната и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата. Нарушението на процедурите за осъществяване на преносимост на номерата следва да е установено с влязъл в сила акт на КРС или с окончателно решение на компетентния съд.

38. В случаите на неспазване от Мобилтел на срока по т. 16.5. Мобилтел се задължава да намали с 1/30 месечната абонаментна такса за всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването;

38.1. При неспазване на срока по т. 16.6., Мобилтел се задължава да намали пропорционално за всеки 24 (двадесет и четири) часов период на забава месечната абонаментна такса, дължима съгласно условията, посочени в т. 24 за първия месец. Месечната абонаментна такса се намалява за периода от момента на забавата до момента на първоначалното предоставяне на Услугата.

39. Мобилтел има право да спре предоставянето на Услугата на Крайния потребител или да прекрати сключения договор в следните случаи:

39.1. Крайният потребител нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява при отстраняване на нарушението. Предплатените от Абонатите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване;

39.2. Постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни обаждания от страна на Крайния потребител. Спирането продължава до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

40. Мобилтел не носи отговорност за:

40.1. 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;

40.2. претенции на трети лица срещу Крайните потребители във връзка или по повод ползваните услуги;

40.3. съдържанието на обменяната от Крайните потребители информация;

40.4. (Доп. – в сила от 15.06.2009 г.) вреди причинени от инсталирани крайни електронни съобщителни устройства от Крайния потребител, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;

40.5. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) електронната съобщителна мрежа и/или съоръжения, свързващи крайно електронно съобщително устройство на Крайния потребител и крайната точка на Мрежата, когато тази електронна съобщителна мрежа и/или съоръжения са собственост на трето лице;

40.6. повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след крайната точка на Мрежата;

40.7. точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции, която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка;

40.8. (В сила от 15.06.2009 г.) В случай на издаване на телефонен указател, Мобилтел няма да носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, подадени от Крайните потребители или на грешни бази данни за Абонати, предоставени от други предприятия;

40.9. (В сила от 15.06.2009 г.) При изградена връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, Мобилтел не носи отговорност за влошеното качество на услугите или за временното прекъсване на достъпа до една от двете мрежи, дължащо се на несъвършенство, извършване на ремонти или поддръжка, както и на повреди в другите мрежи;

40.10. (В сила от 15.06.2009 г.) Влошено качество на фиксираната телефонна услуга в деня на пренасянето;

40.11. (В сила от 15.06.2009 г.) Неизразходвани безплатни минути, включени в пакет на Краен потребител, който е пренесъл Номера/та си;

40.12 (В сила от 06.08.2010 г.) Възможна загуба на ползвани от Крайния потребител допълнителни услуги след пренасяне на Номера/та.

41. При забава на Абонат, свързана със заплащане на дължимата цена, Мобилтел има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно със законната лихва за всеки ден забава.

42. (Доп. – в сила от 15.06.2009 г.) Абонатът отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на крайни електронни съобщителни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.

43. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Абонатът отговаря за причинените вреди на Мобилтел, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения договор и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

VIII. ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

44. Всеки Краен потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до Мобилтел и до Комисията за регулиране на съобщенията, във връзка с предоставяната по реда на тези Общи условия Услуга.

45. Мобилтел се задължава да отговаря писмено на всички жалби, молби и предложения, отправени от Крайните потребители, в 1 (едно) месечен срок от постъпването им.

46. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел поддържа регистър за постъпилите жалби, молби и предложения от Крайни потребители, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен случай се съхранява в регистрите за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

47. (Изм. – в сила от 25.12.2014 г.; Изм. – в сила от 27.04.2015 г.;) След подаване на жалба пред Мобилтел съгласно т.28, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, Мобилтел разглежда жалбата в срока по т.45. и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на абонат

IX. ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

48. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) Сключените договори за Услуга, в които е определен срок за предоставяне на Услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора той се преобразува в безсрочен.

49. Договорът по тези Общи условия се прекратява в следните случаи:

49.1. по взаимно писмено съгласие на Мобилтел и Абоната;

49.2. едностранно от страна на Абоната:

49.2.1. (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) с изключение на случаите по т. 49.4 от настоящите Общи условия, с

1 (едно) месечно писмено предизвестие до Мобилтел, след заплащане на всички дължими суми, включително неустойки, когато такива са предвидени и прекратяването настъпва преди изтичане на срока на договора; В случаите, когато на Абоната/потребителя е предоставено крайно устройство за ползване, предизвестие се счита валидно отправено, само ако в последния ден на срока на предизвестие, Абонатът/потребителят върне съответното крайно устройство в магазина, в който е подал предизвестие или ако едновременно с подаване на предизвестие, абонатът/потребителят е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.

49.2.2. при неизпълнение от страна на Мобилтел на съществени задължения по тези Общи Условия, като Абонатът отправи двадесетдневно предизвестие до Мобилтел. За неизпълнение от страна на Мобилтел на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:

- (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) нарушаване на параметрите за качество на предоставяните услуги, съгласно Разрешението на Мобилтел, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни;

- неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и срокове по т. 34 от Общите Условия на възникналите повреди на Мрежата и съоръженията;

- неспазване от страна на Мобилтел на времето за първоначално предоставяне на Услугата посочено в т. 16.6. от Общите условия.

49.3. едностранно от страна на Мобилтел в следните случаи:

49.3.1. (Изм. – в сила от 25.12.2014 г.) при неплащане на дължими суми след изтичане срока за плащане;

49.3.2. при невнасяне на изискваната гаранционна сума или банкова гаранция при превишен кредитен лимит, ако стойността на ползваните Услуги не бъде заплатена незабавно, както и във всички други случаи на изискване на гаранционна сума, съгласно тези Общи условия;

49.3.3. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) когато Абонатът/потребителят използва технически средства за достъп до Мрежата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допуснал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;

49.3.4. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) при доказване по безспорен начин при спазване на процедурата по т. 33.3. от Общите условия, че Крайният потребител е получил или е направил опит да получи от Мобилтел електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

49.3.5. при системно нарушение (3 /три/ или повече пъти в рамките на една календарна година) на настоящите Общи условия от страна на Абоната/потребителя, въпреки отправеното му от Мобилтел писмено предупреждение;

49.3.6. при наличие на достатъчно основания да се счита, че Абонатът/Потребителят осъществява трафик с цел реализиране на собствена печалба или печалба за трети лица, ако липсва изрично съгласие на Мобилтел и/или при осъществяване на Нетипичен трафик;

49.3.7. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) при промени в законодателството или при прекратяване на правата по Разрешението за предоставяне на гласови услуги чрез Мрежата;

49.3.8. с едномесечно писмено предизвестие от Мобилтел до Абоната;

49.3.9. (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) в случай че в срок от 10 (десет) дни, считано от налагането на ограничения за ползването на услуги по реда на т. 33.8.3. от настоящите Общи условия, Абонатът не заплати задълженията си към Даряващия доставчик, Мобилтел може да прекрати договора с Абоната и върне на Държателя на обхвата от номера пренесения номер;

49.3.10. (В сила от 06.08.2010 г.) когато се установи неправомерно пренасяне на номерата;

49.3.11. (Нов в сила от 07.01.2013 г.) Договорът на Абоната/Потребителя се счита за едностранно прекратен от страна на Мобилтел, в случай че забавата на плащането на дължимите суми от абоната/потребителя е продължило повече от 124 дни.

49.4. (Изм. в сила от 06.08.2010 г.) Договорът на Абоната, който е подал заявление за пренасяне на Номер/а от Мобилтел, се прекратява по реда, предвиден в настоящите Общи условия и заключения договор за услуги. Договорните отношения на Абоната с Мобилтел се считат за прекратени на датата, на която се деактивира достъпът на Абоната до мрежата на Мобилтел. Абонатът следва да плати на Мобилтел всички задължения, посочени в т. 36.12. от настоящите Общи условия. В случай че Абонатът желае преносимост на част от всички Номера, предоставени му от Мобилтел по договора за услуги, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежата на Мобилтел.

50. Абонатът може да поиска временно прекъсване на Услугата за определен срок (не по-дълъг от 6 месеца, в рамките на една година) с писмена молба, след плащане на всички дължими суми. Ако до изтичане на срока Абонатът не е депозирал молба за повторно включване, Мобилтел има право да преустанови служебно достъпа до Мрежата, както и да прекрати едностранно договора за Услуги. Тази възможност не се предоставя на Абонати, сключили договор за Услуги, чието ползване е свързано с определен срок.

X. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ГАРАНТИРАНЕ НА ТАЙНАТА НА СЪОБЩЕНИЯТА

51. Мобилтел 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.

52. За предоставянето на далекосъобщителни услуги Мобилтел може да събира, обработва, използва и съхранява следните лични данни и данни за повиквания:

52.1. данни необходими за предоставяне на далекосъобщителни услуги – трафични данни:

52.1.1. номер на повикваща и повиквана страна;

52.1.2. номер на карта, когато се използват карти за електронно разплащане;

52.1.3. начало и край на повикването, определени с дата и час и/или при пренос на данни – обем на пренесените данни;

52.1.4. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) вид на електронната съобщителна услуга;

52.1.5. точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването;

52.1.6. други данни, необходими за изграждане и поддържане на повикването;

52.1.7. данни необходими за формиране на цените на повикванията.

52.2. данни необходими за разплащане и за формиране на абонатните сметки:

52.2.1. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) данни за абоната – за физически лица: имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни физически лица: имена, личен номер и адрес; за юридически лица, еднолични търговци и други организации: наименование, седалище и адрес на управление и съответен идентификационен код;

52.2.2. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) вид на използваните съоръжения или електронна съобщителна услуга;

52.2.3. общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответния период на отчитане;

52.2.4. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) дължимата цена за ползването Услуги за съответния период;

52.2.5. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) информация, относно избора от Абоната начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

52.2.6. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) информация за заявени от Абоната промени в ползването на Услугата;

52.2.7. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) информация, необходима за изготвянето на месечните фактури;

52.2.8. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) други данни за Абоната при наличие на писмено съгласие от страна на Абоната, съгласно разпоредбите на Закона за защита на личните данни.

52.3. (Изм. в сила от 06.08.2010 г.) данни за местоположението – данни, които се определят в електронните мрежи за определяне географското местоположение на Крайното електронно съобщително устройство на Крайния потребител.

53. Мобилтел съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на Абонатите след приключване на повикването или връзката, до приключването на периода, през който данните от таксуването могат да бъдат изисквани, оспорени и да се осъществи плащане.

54. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел има право да използва и обработва трафични данни, събрани по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги за проучване, като се заличават личните данни на Абоната.

55. (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) Мобилтел съхранява информацията за ползваните Услуги за минал период от време, за срок от 1 (една) година. Данните по т. 52 могат да се предоставят само по реда на действащото законодателство.

56. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел се задължава да не разкрива и/или разпространява на трети лица данни и/или информация, предоставена му по повод изпълнението на договора и настоящите Общи условия. Данните и/или информацията, отнасяща се до Абонатите, съдържаща се в базата данни на Мобилтел не може да се предоставя на трети лица, освен при наличието на съгласие на Абоната или когато това е предвидено в закон. Абонатът се съгласява Мобилтел да предоставя трафични данни и/или данни необходими за формиране на абонатните сметки на свързани лица по смисъла на Търговския закон с оглед предоставяне на електронни съобщителни услуги, включително и за целите на изготвяне на абонатните сметки и събиране на дължимите от Абонатите суми, както и на трети лица, на основание т. 33.10.

57. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Предоставянето на електронни съобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето на някоя от тези Услуги

58. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел има право да обработва данни, отнасящи се за Абонати на трети лица-доставчици на услуги или други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на Мобилтел по сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги и при спазване на изискванията за защита на личните данни.

59. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) Мобилтел има право да събира, съхранява, обработва и използва данни за повиквания на Абонати, Крайни потребители и други лица, ангажирани в електронните

съобщителни услуги, за да открие и отстрани повреди и грешки в далекосъобщителните системи, както и за предотвратяване и преустановяване на неразрешеното използване на Услуги.

60. Използването и обработката на лични данни, събрани във връзка с предоставянето на далекосъобщителни услуги, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на Мобилтел или извън регламентирания в раздел X ред може да се осъществява само в изрично предвидените в закона случаи. Мобилтел е длъжен да информира по подходящ начин субектите на данни за факта, че той обработва други лични данни, освен данните за повиквания.

60.1. (Нова - в сила от 30.03.2012 г.) В случай на нарушение на сигурността на лични данни, което може да повлияе неблагоприятно на лични данни или на неприкосновеността на личния живот на Абонат/Потребител, Мобилтел го уведомява своевременно за констатираното нарушение. Абонътът/Потребителят може да не бъде уведомяван за нарушението, когато Мобилтел е доказало пред Комисията за защита на личните данни, че е предприело подходящи технологични мерки за защита на сигурността на личните данни, които са обект на нарушението. Такива технологични мерки за защита правят данните неразбираеми за всяко лице, което няма право на достъп до тях.

60.2. (Нова - в сила от 30.03.2012 г.) При уведомяване на Абоната/Потребителя по т.60.1. се описват най-малко: естеството на нарушението на сигурността на личните данни на потребителя; точките за контакт, от които може да се получи повече информация; препоръчителни мерки за смекчаване на евентуалните неблагоприятни последици от нарушението на сигурността на личните данни на абоната или на физическото лице.

XI. ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЦЕНИ И ЦЕНОВИ ПАКЕТИ, НОВИ УСЛУГИ И ДРУГИ ПО ДОГОВОРА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА (В сила от 15.06.2009 г.)

61. (В сила от 15.06.2009 г.; Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) Абонатите/Потребителите могат да получат 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 от Интернет страницата на Мобилтел – www.mtel.bg, както и в магазините на дружеството.

XII. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С МОБИЛТЕЛ В КАЧЕСТВОТО МУ НА ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.)

62. (Изм. и доп. – в сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) Краен потребител подава заявление за преносимост на номер/група от номера до Мобилтел или негов оправомощен дистрибутор или търговски представител. Заявлението е съгласно образец, изготвен от Мобилтел, който съдържа реквизитите по т. 64, т. 65 и т. 65.А.

63. (Изм. и доп. – в сила от 06.08.2010 г.) Крайният потребител следва да заплати еднократна потребителска цена за пренасяне на номер при подаване на заявлението, в случай че Мобилтел е

определил такава цена в ценоразписа си. При заплащане на еднократната потребителска цена (в случай че такава се дължи) Крайният потребител получава разходооправдателен документ, който удостоверява факта на заплащането на таксата.

64. (Изм. в сила от 06.08.2010 г. ; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) Заявлението трябва да съдържа:

64.1. За Абонати/Потребители:

64.1.1. За физически лица български граждани – трите имена и единен граждански номер (ЕГН); 64.1.2. За физически лица чуждестранни граждани – имена, личен номер (в случай че е налице такъв) или номер на валиден документ за самоличност;

64.1.3. За физически лица, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – трите имена, код по регистър БУЛСТАТ/ЕГН;

64.1.4. За Абонати/Потребители юридически лица:

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

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

64.1.5. (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

64.1.6. (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

64.2. Номер/а или група от номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне, както и адрес на който ще се ползва услугата;

64.3. Телефонен номер за връзка с Абоната/Потребителя;

64.4. Подпис, трите имена на Абоната/Потребителя или упълномощения представител, дата и точен час на подаване на заявлението;

64.4.а Възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя;

64.4.б Възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението

следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя;

64.4.в В случай, че абонатът/потребителят не е избрал някоя от възможностите по т. 64.4.а. и т. 64.4.б се приема, че е избрана възможността по т. 64.4.б.

64.5. Декларация от Абоната/Потребителя, че посочените от него данни в заявлението са верни.

64.6. Писмено съгласие от страна на Абоната/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 Мобилтел, както и декларация от страна на Абоната/Потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик в следната форма:

„Съгласен съм договорът за 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.”

64.7. 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 Мобилтел, съгласно т. 64.8. 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 „Мобилтел“ ЕАД да действа от мое име и за моя сметка се счита за автоматично оттеглено.”

64.8. Упълномощаване на Мобилтел от страна на Абоната/Потребителя да прекрати договорните взаимоотношения между Абоната/Потребителя и Даряващия доставчик в следната форма:

„Упълномощавам „Мобилтел“ ЕАД:

- 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.”

64.9. Съгласие от Абоната/Потребителя за предоставяне на данните на последния на Мобилтел, 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 Абонат/ Потребител, на Мобилтел за целите на осъществяване на процеса

по пренасяне.”

64.10. Възможност Абонатът/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.

65. (В сила от 15.06.2009 г.) Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

65.1. (Изм. в сила от 06.08.2010 г.) Всички Номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на Даряващия доставчик;

65.2. (изм. в сила от 06.08.2010 г.) Броят на Номерата, които могат да бъдат включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от Крайния потребител;

65.3. (Изм. в сила от 06.08.2010 г.) Заявлението съдържа възможност за посочване на начина на преконфигурация на Номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо.

65.a. (В сила от 06.08.2010 г.) При наличието на изрично съгласие от страна на Мобилтел заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от Абоната до Мобилтел за заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия Абонат.

65.b. (В сила от 06.08.2010 г.) Мобилтел удостоверява факта на подаването на заявлението чрез предоставяне на копие от същото на Абоната/Потребителя.

66. (Изм. в сила от 06.08.2010 г.) Заявлението за пренасяне на Номера/та се подава лично от Крайния потребител или негов пълномощник в магазин на Мобилтел. Заявлението може да се подава също така и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на Мобилтел. Не се приемат заявления подадени по поща, факс и електронна поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на настоящите Общите условия.

67. (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

68. (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

69. (Изм. – в сила от 10.08.2009 г.) При подаване на заявление за пренасяне на Номер/а, Мобилтел уведомява Крайния потребител за следното:

69.1. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Задължението за заплащане на еднократната потребителска цена (в случай че такава се дължи, съгласно посоченото в ценоразписа на Мобилтел) за всеки заявен Номер;

69.2. Пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на безплатните минути, включени в пакет на Абонат, който е пренесъл Номерата си;

69.3. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Приемачия доставчик – абонамент или предплатени услуги. Възможността абонатите/потребителите да могат да запазят или сменят вида на сметката си при Приемачия доставчик се преценява от последния съобразно търговската му политика;

69.4. Възможна загуба на ползвани от него допълнителни услуги след пренасяне на Номера/та.

69.5. (Изм. - в сила от 06.08.2010 г.) Уведомяване на Абоната/Потребителя, че е възможно преконфигуриране на пренасяния Номер/а.

69.6. (В сила от 06.08.2010 г.) Основанията за отказ за преносимост на номера/та.

69.7. (В сила от 06.08.2010 г.) Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.

69.8. (В сила от 06.08.2010 г.) Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период.

69.9. (В сила от 06.08.2010 г.) Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

70. (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.) При подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а абонатът представя за проверка документите по т. 8.2. от настоящите Общи условия, както и документи удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост.

71. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

71.а. (В сила от 06.08.2010 г.) В случай на оттегляне на заявлението за пренасяне съобразно предвиденото в настоящите Общи условия, заплатената еднократна инсталационна такса по т. 23.1. не подлежи на възстановяване, а Крайният потребител е длъжен да върне предоставените му след подаване на заявлението за пренасяне и сключване на индивидуален договор под условие крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на Мобилтел в случай, че такива са му били предоставени.

71.б. (Нов в сила от 07.01.2013 г.) В случай, че абонатът/потребителят е избрал възможността по т. 64.4.а. процедурата по пренасяне на номерата се стартира от момента на подаване на заявлението. 71.в. (Нов в сила от 07.01.2013 г.) В случай че абонатът/потребителят е избрал възможността по т. 64.4.б.

процедурата по пренасяне на номерата се стартира след изтичане на 7-дневния срок.

72. (Изм. в сила от 06.08.2010 г.) Мобилтел може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:

72.1. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

72.2. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

72.3. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

72.4. Крайният потребител не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

72.5. Заявлението е подадено от трето лице, което не е упълномощено по реда на т. 8.3. от настоящите Общи условия;

72.6. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

72.7. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

72.8. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

72.9. (Изм. и доп. – в сила от 06.08.2010 г.) Крайният потребител не е заплатил еднократната потребителска цена за преносимост на Номера/та, в случай че такава се дължи.

72.10. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

72.11. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

72.12. (В сила от 06.08.2010 г.) Представените от Абоната/Потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

72.13. (В сила от 06.08.2010 г.) Не са представени изискуемите към заявлението документи;

72.14. (В сила от 06.08.2010 г.) Други причини, съгласно т. 10, както и по реда на т. 33.12. от настоящите Общи условия;

72.15. (В сила от 06.08.2010 г.) В зависимост от кредитната оценка, извършена по реда на т. 33.12. от настоящите Общи условия, Мобилтел има право да предложи предоставянето на достъп до услуги по реда и условията, посочени в т. 33.12.2. или т. 33.12.3. от настоящите Общи условия;

72.16. (Отм. в сила от 15.05.2011 г.);

72.17. (В сила от 06.08.2010 г.) При установена липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

72.18. (В сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) В случаите, когато са налице неотстраними

причини за отказ при Даряващия доставчик, както следва:

72.18.1. Номерът:

72.18.1.1 преди подаването на заявление за преносимост е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на Даряващия доставчик;

72.18.1.2 (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

72.18.2. Даряващият доставчик вече е получил от Приемаш доставчик друго искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;

72.18.3. (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

73. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) В случаите по т.т. 72.5., 72.9, 72.12., 72.13., заявлението не се разглежда от Мобилтел до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Мобилтел. В останалите случаи процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен писмен отказ на Мобилтел. В случаите на отстранима причина за отказ, включително в хипотезите на чл. 73а, договорът на Абоната/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 на начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик или в общите условия на даряващия доставчик.

73.а. (В сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) Мобилтел в качеството си на Приемаш доставчик не разглежда заявлението за преносимост и в случаите, когато са налице следните отстраними причини за отказ при Даряващия доставчик:

73.а.1. (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

73.а.2. Представените от Мобилтел данни за Абоната/Потребителя са непълни и/или неточни;

73.а.3. При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Преконфигуриране се изисква за следните номера:

73.а.3.1. Пренасяният номер е главен номер на серия с индивидуални номера, освен когато се пренася заедно с цялата серия;

73.а.3.2. Пренасяният номер е част от блок на главен/групов номер, освен когато се пренася целия блок/група;

73.а.3.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

73.а.3.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

73.а.3.5. Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI);

73.а.3.6. Други номера, нуждаещи се от преконфигурация.

73.а.4. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

73.б. (В сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) В случаите по т.т. 73.а.2. - 73.а.4. заявлението не се разглежда от Мобилтел, до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Мобилтел.

73.в. (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

73.г. (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

74. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

75. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Заявление за пренасяне на Номер/а може да бъде подавано отново, когато причините за отказа са отстранени.

76. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; Изм. – в сила от 07.01.2013 г.) При заявяване за пренасяне на повече от един Номер, Мобилтел приема по избор на Абоната/Потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен Номер, отделни заявления за указани от Абоната/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. 72, както и основанията за отказ при Даряващия доставчик се преценяват по отношение на всеки отделен Номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на Номер/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 Абоната/Потребителя, изразено в заявлението за преносимост.

77. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

78. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

78.а. (В сила от 06.08.2010 г.) Мобилтел се задължава да осигури равнопоставеност на Крайните потребители, които са се възползвали или са изявили желание да упражнят правото си за пренасяне на номер в мрежата му и собствените Крайни потребители.

78.б. (В сила от 06.08.2010 г.) Мобилтел сключва договор за предоставяне на фиксирани услуги с Абоната, който договор влиза в сила под условие, в случай че процесът на преносимост завърши успешно.

78.в. (В сила от 06.08.2010 г.) Мобилтел уведомява Абоната/Потребителя за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост. В случай, че Абоната/ Потребителя не се яви лично или чрез упълномощен представител при Мобилтел или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице неотстраними основания за отказ при Мобилтел или при Даряващия доставчик се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.

78.г. (Нов в сила от 07.01.2013 г.) В случай на пренесен номер поради техническа грешка, Мобилтел връща номера на даряващия доставчик в срок до 24 часа от констатирането на техническата грешка.

XIIА. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С МОБИЛТЕЛ ПО ПОВОД ПРЕНОСИМОСТ НА НОМЕРА ПРИ ПРОМЯНА НА АДРЕСА (В сила от 10.08.2009 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.)

78.1. (В сила от 10.08.2009 г.) Краен потребител, който ползва Номер от Мобилтел може да го пренесе при промяна на адрес, на който ще ползва Услугата, в рамките на същия географски национален код за направление.

78.2. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) За да пренесе Номера си при промяна на адреса, Крайният потребител трябва да посети магазин на Мобилтел или негов упълномощен партньор, в рамките на работното време, където да заяви желанието си и да подпише допълнително споразумение към сключения договор по образец на Мобилтел. Активирането на Услугата на променения адрес се осъществява в рамките на срок до 3 работни дни, считано от датата на подписване на допълнително споразумение по предходното изречение за единични номера и до 5 работни дни, считано от датата на подписване на допълнителното споразумение по предходното изречение за групи от номера. Цената за пренасянето на Номер/а в рамките на същия географски код за направление се определя в действащия ценоразпис на Мобилтел.

XIII. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С МОБИЛТЕЛ В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.)

79. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

80. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

81. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) Мобилтел може мотивирано да откаже преносимост на номер/а само в следните случаи:

81.1. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Номерът:

81.1.1. (В сила от 06.08.2010 г.) преди подаване на заявлението за преносимост е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на Даряващия доставчик;

81.1.2. (Отм. сила от 07.01.2013 г.)

81.2. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Мобилтел вече е получил от Приемащ доставчик друго искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;

81.3. (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

81.4. (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

81.4.а. (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

81.5. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Представените от Приемащия доставчик данни за Абоната/Потребителя 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.

81.6. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Преконфигуриране се изисква за следните номера:

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

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

блок/група;

81.6.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

81.6.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

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

81.6.7. Други номера, нуждаещи се от преконфигурация;

81.7. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

81.8. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

82. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

83.1. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

83.2. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

84. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

84.1. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

84.2. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

84.3. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

84.4. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

84.5. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

85. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Мобилтел се задължава в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера да осигури пренасяне на номера/та в срок до 5 (пет) работни дни за групи от номера и до 3 (три) работни дни за единични номера, считано от стартиране на процедурата за преносимост и включва прозорец на преносимост не по-голям от 6 (шест) часа. В случай на забавяне поради технически проблеми, изразяващи се във временно спиране на система, при Даряваща или Приемаща мрежа, която обслужва процеса на преносимостта на номера, Мобилтел и Приемащият доставчик определят нова дата на пренасяне, за която Приемащият доставчик информира Крайния потребител.

85.а. (Нов - в сила от 07.01.2013 г.) В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Абоната/Потребителя с Мобилтел 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 на начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Мобилтел или в Общите условия.

86. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

87. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

XIV. ИНФОРМИРАНЕ ЗА ПРЕНЕСЕНИ НОМЕРА (В сила от 15.06.2009 г.)

88. (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.) Мобилтел информира безвъзмездно своите Крайни потребители, в случай че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените на дружеството номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици, като предлага алтернативна възможност на Крайните потребители да реализират повикването или да го прекратят. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на Крайния потребител, като деактивирането се извършва по отношение на всички повиквания към пренесени от мрежата на Мобилтел номера.

89. (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.) Информирането за пренесените номера по т. 88 ще се осъществява чрез звуков сигнал с продължителност 3 (три) секунди и технически параметри, съгласно Приложение № 3 към Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление (Функционалните спецификации – Обн. ДВ, бр. 96/07.11.2008 г., изм. и доп. ДВ, бр. 26/06.04.2010 г.). След проиграването на звуковия сигнал по предходното изречение Мобилтел ще предоставя времеви интервал от 2 (две) секунди, който да даде възможност на Абоната/Потребителя за избор да прекрати или да осъществи повикването.

XIV а. ПРОЦЕДУРА ЗА УСТАНОВЯВАНЕ НА НЕПРАВОМЕРНО ПРЕНАСЯНЕ НА НОМЕРА (Изменение и допълнение – в сила от 15.05.2011г.) във връзка с чл.38 от Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление (Функционалните спецификации – Обн. ДВ, бр. 96/07.11.2008 г., изм. и доп. ДВ, бр.26/06.04.2010 г.) и Процедура за установяване на неправомерно пренасяне на номера – Приложение към Процедурата за преносимост на географски номера, подписана между операторите

89а. Процедурата за установяване на неправомерно пренасяне на номера може да започне по инициатива на Приемачия доставчик, Даряващия доставчик или по искане на Абоната/ Потребителя.

89б. Неправомерно пренасяне по смисъла на чл. 89а представлява пренасяне на Номер/а в мрежата на доставчик от домейна на преносимост, без да е налице валидно изразено съгласие на

Абоната/Потребителя за пренасяне на номер/а. Случаите на неправомерно пренасяне включват:

89.б.1. пренасяне на Номер/а, които не са били заявени за пренасяне от страна на Абоната/ потребителя и/или за които липсват изискуемите за правомерно пренасяне документи;

89.б.2. пренасяне на Номер/а без да е налице представителна власт на лицето, подало заявление за пренасяне. Наличието/ липсата на представителна власт се преценява към момента на подаване на заявлението за преносимост;

89.б.3. пренасяне на Номер/а, спрямо които са били налице непоправими причини за отказа при Даряващия и/или при Приемашия доставчик към момента на подаване на заявлението за преносимост или в случай че са били налице поправими причини за отказ, същите не са били отстранени в предвидения срок.

89.б.4. пренасяне на номера спрямо които е бил извършен отказ от преносимост в установения за това срок, но Приемашия или Даряващия доставчик не са уведомили съответния друг доставчик за отказа.

89.в. Абонат/ Потребител може да подаде искане за установяване на неправомерно пренасяне до Даряващия и/или до Приемашия доставчик в срок до два месеца след пренасяне на номера/та за абонати, които ползват услуги по договор при Приемашия доставчик и в срок до три месеца за потребители на предплатени услуги при Приемашия доставчик.

89.г. Искането по чл. 89.в от настоящата процедура се подава в писмена форма лично от Абоната/ Потребителя или негов надлежно оправомощен представител в търговски обект на Даряващия и/или до Приемашия доставчик, негов надлежно оправомощен дистрибутор или търговски представител. Искането следва да съдържа описание на основанията за неправомерно пренасяне. Не се приемат анонимни искания, както и искания, подадени по поща, факс или електронна поща.

89.д. В случай че процедурата започва по инициатива на Приемашия и/или Даряващия доставчик, доставчикът по чиято инициатива е започнала процедурата уведомява Абоната/ Потребителя.

89.е. След получаване на искането/сигнала, Приемашият и Даряващият доставчик проучват фактическите обстоятелства по случая и документите, въз основа на които е осъществено пренасянето като разглеждат случая в срок до две седмици от получаване на искането/сигнала. Те следва да вземат решение дали е налице неправомерно пренасяне в срока по предходното изречение.

89.ж. В случай че не се постигне съгласие в срока по чл. 89.е се организира среща, на която Приемашият доставчик представя оригиналите на документите, въз основа на които е осъществен процеса на пренасяне. На срещата по предходното изречение Приемашият и Даряващият доставчик следва да поканят и Абоната/Потребителя.

89.з. Приемашият и Даряващият доставчик следва в едноседмичен срок след процедурата по чл.89.ж да

вземат решение дали е налице неправомерно пренасяне на Номер/а или не са налице основания да се приеме, че пренасянето е неправомерно.

89.и. В случай че Приемачият и Даряващият доставчик не могат да постигнат съгласие в срока по чл.

89.з, процедурата се прекратява.

89.й. Абонатът/ Потребителят се уведомява за решението на Приемачия и Даряващия доставчик или за прекратяване на процедурата.

89.к. В случай че е установено неправомерно пренасяне, Приемачият доставчик връща Номера/та на Даряващия доставчик по реда на Процедурата за преносимост на географски номера. За процедурата по предходното изречение не се прилагат разпоредбите на Процедурата за преносимост на географски номера, като действията по пренасяне се съгласуват между доставчиците в дух на добра воля и при прилагане по аналогия на съответните разпоредби за преносимост, доколкото са приложими.

89.л. В хипотезата по чл. 89.к. договорът на Абоната/ Потребителя с Приемачия доставчик се счита за прекратен без отговорност за Абоната/ Потребителя от датата на пренасяне на съответния Номер/а в мрежата на Даряващия доставчик. Договорът на Абоната с Даряващия доставчик се счита за възстановен с обратна сила от дата на пренасяне. Абонатът/Потребителят не дължи плащания за ползвани услуги към Приемачия доставчик. Когато обект на неправомерно пренасяне са били само част от номерата, пренесени в едно заявление, този член се прилага само към неправомерно пренесените номера.

89.м. Отношенията между Абоната/потребителя и Мобилтел в качеството му на нов Приемач доставчик се уреждат съобразно настоящите Общи условия и/или договора с Абоната/ потребителя.

XV. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

90. (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; Изм - в сила от 30.03.2012 г.; Изм. – в сила от 25.12.2014 г. ; доп. – в сила от 30.05.2016 г.) Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия могат да се решават по реда за разглеждане на предложения, жалби и молби, описан в приложимите за съответната услуга общите условия, 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 поискано след като спорът е отнесен за решаване от Мобилтел и е налице решение – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 589, интернет страница www.kzp.bg; e-mail: adr.els@kzp.bg. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>.

XVI. ПРИЛОЖИМО ПРАВО (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.)

91. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) За неуредените в настоящите Общи условия въпроси субсидиарно се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

XVII. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.)

92. (в сила от 15.06.2009 г.) Настоящите изменения и допълнения на Общите условия влизат в сила 30 (тридесет) дни след публикуването им на Интернет страницата на Мобилтел по отношение на заварените Потребители на Услугата. По отношение на Абонати, сключили договор за Услуга след изтичането на разглеждания в настоящата точка 30-дневен период, се прилага т. 4 от настоящите Общи условия.

93. (В сила от 15.06.2009 г.) Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и/или допълвани по реда на ЗЕС, по инициатива на Мобилтел или на КРС. При изменение и/или допълнение на Общите условия, те влизат в сила по отношение на Крайните потребители (включително и заварените) след изтичане на 30 (тридесет) дневен срок от датата на публикуването на изменението и/или допълнението на страницата на Мобилтел в интернет – www.mtel.bg.

94. (Изм. - в сила от 10.08.2009 г.) Измененията и допълненията по т.т. 2.2. – 2.6., т. 2.12., т.т. 2.15. – 2.18., т. 10.9, т. 13.а., т. 23.5., т.т. 33.8.1. – 33.8.3., т. 33.15., т.т. 35.8. – 35.10., т.т. 36.10. – 36.12., т. 40.10., т. 40.11., т. 49.3.9., т. 49.4., Раздел XII, Раздел XIII и Раздел XIV влизат в сила след успешното приключване на технически тестове между доставчиците от Домейна на преносимост, свързани с осъществяване на преносимост на географски номера.