



Условия на „Мобилтел“ ЕАД за сключване на договори за продажба на стоки и/или услуги и договори за продажба на изплащане от разстояние.

(Изм. в сила от 17.06.2011г., изм. в сила от 01.08.2011г., изм. и доп. в сила от 14.11.2011г., изм. и доп. в сила от 01.05.2012 г., изм. и доп. в сила от 04.06.2012 г.; изм. и доп. в сила от 01.01.2014; изм. и доп. в сила от 25.07.2014; изм. в сила от 20.11.2014, изм. в сила от 03.12.2015 г.; изм. в сила от 01.01.2016 г.)

I. ПРЕДМЕТ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. (Изм. в сила от 25.07.2014 г.) С настоящите Условия, на основание Раздел I, Глава 4 от Закона за защита на потребителите („ЗЗП“) и Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние („ЗПФУР“) се определят взаимоотношенията на "Мобилтел" ЕАД, наричан по-долу за краткост „Мобилтел“, със седалище и адрес на управление: гр. София, 1309, ул. "Кукуш"№ 1, с потребители, възникващи по повод сключване на договор за продажба на стоки и/или услуги и договори за продажба на изплащане от разстояние.

Адрес за кореспонденция и телефон за контакт с Мобилтел:
Гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1, община Илинден

За информация относно Телесейлс:

Тел: *88 или +359 88 8088088.

Факс: +359 (88) 1108401

e-mail: Telesales@Mobiltel.Bg

интернет страница: www.mtel.bg

(Нов в сила от 04.06.2012 г.) За информация относно Телесейлс на продукти/услуги с марка bob:

Тел: 123 или 0800 80 123.

e-mail: BO@bob.bg

интернет страница: www.bob.bg

За информация относно е-Магазин:

Тел: *88 или +359 88 8088088

e-mail: office@eshop.mtel.bg

интернет страница: www.mtel.bg

2. (Изм. в сила от 2011г.; изм. в сила от 01.01.2014; изм. в сила от 25.07.2014 г.) Настоящите Условия се прилагат във всички случаи, когато между Мобилтел и физическо лице се сключва договор за продажба на Стока и/или Услуга и договор за продажба на изплащане от разстояние като под договор за продажба на Стока и/или Услуга и договор за продажба на изплащане от разстояние се разбира договор, сключен като част от система за предоставяне на Стоки и/или Услуги от разстояние, организирана от Мобилтел, без едновременното физическо присъствие на търговеца и



потребителя, чрез изключителното използване на едно или повече средства за комуникация от разстояние до сключването на договора, включително в момента на сключване на договора.

3. (Изм. в сила от 14.11. 2011г.) Навсякъде в тези Условия следните думи и изрази, когато

започват с главна буква (включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число), ще имат посочените в този член 3 значения, освен когато контекстът изисква друго:

3.1. (Изм. в сила от 04.06.2012 г.; 01.01.2014) „Общи условия” означава действащите Общи условия за взаимоотношенията между Мобилтел и потребителите на съответната Услуга, Общите условия са общодостъпни на страницата на Мобилтел – www.mtel.bg.

3.2. (Изм. в сила от 01.01.2014; отм. от 25.07.2014 г.)

3.3. (изм. в сила от 01.05.2012 г.; изм. в сила от 01.01.2014) „Потребител” означава физическо лице, което желае да ползва и/или заявява и/или сключва договор за продажба и/или договор за продажба на изплащане от разстояние по отношение на една или повече Стоки или Услуги, предоставяни от Мобилтел въз основа на тези Условия.

3.4. „Услуга” означава която и да е услуга по смисъла на приложимите Общи условия, предлагана от „Мобилтел” ЕАД.

3.5. „Стока” означава вещь, която е предназначена за потребление и която се доставя или предоставя на Потребителя от Мобилтел срещу заплащане.

3.6. (Изм. в сила от 01.05.2012 г.; изп. в сила от 01.01.2014) „Телесейлс” е система за сключване на договор за продажба на Стока и/или Услуга и договор за продажба на изплащане от разстояние, при която предложението за сключване на договор и съответно неговото приемане се осъществява по телефон.

3.7. (Изм. в сила от 01.05.2012 г.) „е-Магазин” е система за сключване на договор за продажба на Стока и/или Услуга, при която предложението за сключване на договор се съдържа на интернет страницата eshop.mtel.bg и приемането се осъществява чрез заявка през посочената страница.

II. ПРОЦЕДУРА ПО СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА ПРОДАЖБА НА СТОКИ ИЛИ УСЛУГИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ.

4. Мобилтел може да отправи предложение за продажба на Услуга и/или Стоки от разстояние чрез следните средства за комуникация от разстояние:

4.1. адресирани и неадресирани печатни материали на Мобилтел;

4.2. писмо до потребителя;

4.3. радио;

4.4. телевизия;

4.5. видеотекст;

4.6. електронна поща;

4.7. интернет;

4.8. факс;



4.9. телефон;

4.10. други средства, позволени от закона.

5. Правещият търговско предложение по телефона представител на Мобилтел, в началото на всеки разговор следва да уведоми потребителя за своята самоличност, както и да разкрие търговската цел на обаждането при отправяне на предложение по телефона.

6. (Изм. в сила от 25.07.2014 г.) Преди Потребителят да бъде обвързан от договор от разстояние Мобилтел предоставя следната информация, съгласно чл. 47 от ЗЗП:

6.1 основните характеристики на предлаганата Стока и/или Услуга, съобразно използваното средство за комуникация и естеството на Стоката или Услугата;

6.2. наименованието на дружеството;

6.3. седалището и адреса на управление на Мобилтел, телефонен номер, адрес на електронната поща и интернет страницата (ако е приложимо), за да може Потребителят да установи контакт бързо и да общува ефективно с Мобилтел, в това число при подаване на евентуални жалби;

6.4. цената на Стоката или Услугата с включени всички данъци и такси или когато поради естеството на Стоката или Услугата цената не може да бъде изчислена предварително в разумни граници – начина на нейното изчисляване, както и всяка друга информация, отнасяща се до цената, която се изисква съгласно действащото законодателство;

6.5. разходите за използване на средството за комуникация от разстояние за сключване на договора, когато тези разходи са изчислени на база, различна от основната тарифа;

6.6. условията за плащане, доставка, изпълнение, датата, на която Мобилтел се задължава да достави Стоката или да активира Услугата, и когато е приложимо, начините за разглеждане на жалби на Потребители;

6.7. срокът и начинът за упражняване на правото на отказ от договора, съгласно чл. 52, ал. 1 и 2 от ЗЗП; Мобилтел предоставя на Потребителя и стандартния формуляр за упражняване правото на отказ съгласно ЗЗП съобразно използваното средство за комуникация, най-късно в момента на доставка на Стоките, или преди да е започнало изпълнението на Услугата;

6.8. информация, че Потребителят трябва да поеме разходите за връщане на Стоката в случай на упражняване правото на отказ, както и приблизителните разходи за връщането, ако поради естеството си Стоката не могат да бъде върната по обичаен начин по пощата;

6.9. указание, в случай че Потребителят упражни правото си на отказ, след като изрично е поискал да започне ползването на Услугата преди да е изтекъл срокът за отказ от договора, че е длъжен да плати на Мобилтел сума, пропорционална на това, което действително му е било предоставено до момента, в който Потребителят е уведомил Мобилтел за упражняване правото на отказ, съгласно предвиденото в чл. 55, ал. 5 и 6 от ЗЗП. По отношение на влизане в сила се прилага чл. 228, ал.3 от Закона за електронните съобщения, съгласно който индивидуалният договор при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, освен ако абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно или са налице другите обстоятелства, при които е налице незабавно действие;



6.10. когато не е предвидено право на отказ съгласно чл. 57 от ЗЗП, Мобилтел уведомява Потребителя, че няма право на отказ или когато е приложимо, се посочват обстоятелствата, при които Потребителят губи правото си на отказ от договора;

6.11. напомняне за наличието на законова гаранция за съответствие на стоката с договора за продажба;

6.12. когато е приложимо, се посочва наличието на извънгаранционно обслужване и на търговска гаранция, както и условията по тях;

6.13. срока на договора и условията за неговото прекратяване;

6.14. когато е приложимо, се посочва минималният срок, за който потребителят има задължения по договора;

6.15. когато е приложимо, се посочва дали е необходимо да се предоставят депозити или други финансови гаранции, които се заплащат или дават от потребителя по искане на търговеца, и условията по тях;

6.16. когато е приложимо, се посочва функционалността на цифровото съдържание, включително приложимите мерки за техническа защита;

6.17. когато е приложимо, се посочва всяка съответна оперативна съвместимост на цифровото съдържание с някои видове хардуер и софтуер, които са известни на търговеца или за които може разумно да се очаква, че са му известни;

6.18. когато е приложимо, се посочва възможността за използване на извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове и за обезщетяване, в които търговецът участва, и условията за достъп до тях.

6а. (Изм. в сила от 25.07.2014 г.) Информацията по т.6, по-горе, ще бъде предоставяна на потребителите по ясен и разбираем начин, в зависимост от вида на използваното средство за комуникация и ще подчертава търговския характер на предложението в съответствие с принципа на добросъвестност при търговските сделки и добрата търговска практика. Информацията по т. 6.7 – 6.9 може да се предостави чрез стандартните указания за упражняване правото на отказ съгласно приложение № 7 към ЗЗП. Мобилтел е изпълнил задължението си за предоставяне на информацията по предходното изречение, ако е предоставил на Потребителя надлежно попълнени стандартните указания за упражняване правото на отказ.

III. (в сила от 01.01.2014) ПРОЦЕДУРА ПО СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА ПРОДАЖБА НА ИЗПЛАЩАНЕ ОТ РАЗСТОЯНИЕ.

7. (в сила от 01.01.2014) Мобилтел може да отправи предложение за сключване на договор за продажба на изплащане от разстояние чрез средствата за комуникация от разстояние по т.4 от настоящите Условия.

8. Правещият търговско предложение по телефона представител на Мобилтел, в началото на всеки разговор следва да уведоми Потребителя за своята самоличност, както и да разкрие търговската цел на обаждането при отправяне на предложение по телефона.

9. (в сила от 01.01.2014) Предложението на Мобилтел към Потребителите за сключване на договор за продажба на изплащане от разстояние следва да съдържа следната информация:



- 9.1. самоличност на лицето, установило връзка с Потребителя, и неговите взаимоотношения с Мобилтел;
- 9.2. (в сила от 01.01.2014) описание на основните характеристики на договора за продажба на изплащане;
- 9.3. (в сила от 01.01.2014) общата цена, дължима от потребителя на Мобилтел по договора за продажба на изплащане, която включва всички данъци, платими чрез Мобилтел;
- 9.4. наличието на други данъци и/или разходи, които не се заплащат чрез Мобилтел или не са определени от него;
- 9.5. наличието на право на Потребителя да се откаже от сключения договор, както и срокът и условията за упражняване на това право.
10. (Изм. в сила от 14.11. 2011г.) Мобилтел уведомява Потребителя, че при поискване от негова страна може да му бъде предоставена допълнителна информация, както и естеството на тази информация. Допълнителна информация се предоставя чрез телефоните, посочени в т.1 от тези Условия или по друг посочен от Мобилтел начин в зависимост от използваното средство за комуникация.
11. (Доп. в сила от 14.11.2011 г.) Информацията по т.9 по-горе, ще бъде предоставяна на Потребителите по ясен и разбираем начин, в зависимост от вида на използваното средство за комуникация при спазване на изискването за добросъвестност на страните по търговските сделки и за защита на интересите на недееспособните лица.
- 11.1. Преди Потребителят да бъде обвързан от предложение или от договор за продажба на изплащане от разстояние, Мобилтел го уведомява своевременно за всички условия на договора и му предоставя информацията по т. 9 на хартиен или на друг траен носител, достъпен за потребителя.
- 11.2. (в сила от 01.01.2014) Потребителят не е длъжен да извършва никакви плащания на доставчика, в т.ч. такси, комисиони или други разходи, които не са включени в условията на сключения договор за продажба на изплащане от разстояние.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- 12.1. (Изм, в сила от 25.07.2014 г.) Потребителят има право, без да дължи обезщетение или неустойка и без да посочва причина, да се откаже от сключения договор за продажба на Услуга и/или Стоки от разстояние, както и от договор за продажба на изплащане от разстояние по реда на т.12.5. и да върне предоставената му Стока, в срок от 14 (четиринадесет) дни, считано от:
- 12.1.1. сключване на договора за предоставяне на Услугата; или
- 12.1.2. приемане на Стоката от Потребителя или от трето лице, различно от превозвача и посочено от Потребителя - при договор за продажба на Стока или договор за продажба на изплащане.
- 12.2. (Изм, в сила от 17.06.2011г., изм и доп. в сила от 01.05.2012 г., изм. и доп. в сила от 03.12.2015 г.) При отказ на Потребителя от сключения договор за продажба на Услуга и/или Стоки от разстояние или договор за продажба на изплащане, същият следва да върне получената Стока или което и да е оборудване, предоставено за ползване на Услугата, преди изтичане на срока по т.12.1, в оригинална опаковка в нейната цялост



(опаковката на пратката може да бъде отваряна), пълна окомплектовка и придружаващата я документация, без увреждания, без да са отстранени фабрично поставените фолио и стикери от корпуса на устройството, с непроменена софтуерна конфигурация (без инсталирани или премахнати приложения, качени лични снимки, контакти, съобщения и др. под.), на мястото и по начина, указани в т.12.5, по-долу, както и да заплати всички ползвани Услуги до момента на отказа съгласно действащия ценоразпис на Мобилтел, в случай, че има такива. Аксесоар или друг артикул, който представлява част от Стока или пакет не може да бъде върнат самостоятелно, без Стоката или пакета, към която/който принадлежи.

12.3. (Отм. 25.07.2014 г.)

12.4. (Отм. 25.07.2014 г.)

12.5. (Изм, в сила от 01.08.2011г.; и Изм. в сила от 14.11. 2011г.; в сила от 01.01.2014) Отказът на Потребителя от сключения договор за продажба на Услуга и/или Стоки и/или договор за продажба на изплащане от разстояние следва да бъде направен по следния начин и при следните условия:

12.5.1. (Изм. в сила от 01.05.2012 г., изм, в сила от 25.07.2014 г.)) Когато Потребителят иска да се откаже от договора от разстояние. Потребителят следва да информира Мобилтел за решението си преди изтичане на срока по т.12.1 като попълни и изпрати по електронен път стандартния формуляр за отказ съгласно приложение №6 към ЗЗП или като заяви решението си недвусмислено по друг начин на следния имейл адрес:

(а) За договори, сключени чрез Телесейлс: telesales@mobiltel.bg;

(б) За договори, сключени чрез е-Магазин: office@eshop.mtel.bg

(в) (нов в сила от 04.06.2012 г.) За договори, сключени чрез Телесейлс на продукти/услуги с марка bob: BO@bob.bg ;

12.5.2. (Изм. в сила от 25.07.2014) Срокът по т. 12.1 се счита за спазен, ако писменото уведомление по т.12.5.1 е било изпратено преди изтичането на съответния срок.

12.5.3а (Нов в сила от 25.07.2014) Потребителят може да се откаже от договор за продажба на Стока или Услуга от разстояние, сключен чрез Телесейлс, и като подаде стандартния формуляр за отказ или друго недвусмислено заявление в избран от него bob магазин - за продукти и услуги с марка bob или съответно в избран от него Мтел магазин - за останалите Стоки и Услуги, предлагани от Мобилтел.

12.5.3. (Изм. в сила от 01.05.2012 г.; изм. в сила от 25.07.2014 г.) Преди изтичане на срока по т.12.1 Потребителят следва да изпрати за своя сметка съответната Стока по поща или по куриер, в оригинална опаковка в нейната цялост (опаковката на пратката може да бъде отваряна), пълна окомплектовка и придружаващата я документация и без увреждания, на адрес, както следва: гр. София, 1309, ул. Кукуш 1, „Мобилтел“ ЕАД, Дирекция Обслужване на клиенти, отдел Бек офис.

12.5.4. (изм. и доп. в сила от 01.05.2012 г.; изм. в сила от 25.07.2014 г.) Всички транспортни и други разходи по връщането на Стока или което и да е оборудване, предоставено за ползване на Услугата, са изцяло за сметка на Потребителя. До момента на обратното предаване на Стоката или което и да е оборудване, предоставено за ползване на Услугата, от страна на Потребителя на Мобилтел, рискът от случайното погиване или повредждане се носи изцяло от Потребителя. В случай на загубване или погиване на Стоката преди получаването ѝ от Мобилтел, Потребителят



дължи обезщетение в размер на нейната цена, съгласно действащия ценоразпис на Мобилтел. След получаването на Стоката от страна на Мобилтел, последният установява дали са спазени изискванията съгласно т. 12.2. от настоящите Условия и изпраща уведомителен и-мейл на Потребителя с информация дали Потребителят е спазил Условия за връщане на Стоките, както и каква е стойността на ползваните Услуги, в случай, че има такива, които следва да бъдат заплатени.

12.5.5. (доп. в сила от 01.05.2012 г.; изм. в сила от 25.07.2014 г.) В случай, че Потребителят е поискал да започне използването на Услугата преди изтичане на срока за отказ от договора, същият се задължава да заплати всички Услуги, ползвани до момента на отказа, направен по реда на тези Условия, в случай, че има такива, съгласно действащия ценоразпис на Мобилтел и съгласно изискванията на чл. 55, ал. 5 и ал.6 от ЗЗП.

12.6. (Доп. в сила от 14.11.2011 г., изм. в сила от 01.05.2012 г.; в сила от 01.01.2014) Потребителят се задължава да извърши плащане на първата фактура по договора за продажба на Услуга и/или Стоки и/или договора за продажба на изплащане от разстояние, както следва:

12.6.1. (изм. в сила от 01.05.2012 г.; изм. в сила от 20.11.2014) При сключване на договор чрез

Телесейлс - в срок до 14 (четирнадесет) дни от датата на издаване на първата фактура.

12.6.2 (изм. в сила от 01.05.2012 г.). При сключване на договор чрез е-Магазин:

(а) on-line през системата на Борика;

(б) на куриера в момента на доставка.

12.6.3 (нов в сила от 04.06.2012 г.) При сключване на договор чрез Телесейлс на продукти/услуги с марка bob – на куриера в момента на доставка.

12.7. (в сила от 01.01.2014) Плащането по следващи фактури се извършва съгласно условията, уговорени в съответните договори и приложимите към тях Общи условия.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА МОБИЛТЕЛ

13.1. (в сила от 01.01.2014; изм. и доп. в сила от 25.07.2014 г.) Мобилтел се задължава, в срока за доставка, посочен в информацията по т.6.6, считано от поръчката, направена от Потребителя, чрез съответната система за продажба от разстояние, да достави чрез куриерска фирма пратка, съдържаща два екземпляра от договора/ите за продажба на Услуга и/или Стоки и/или договор за продажба на изплащане от разстояние, подписан/и от страна на Мобилтел, приложимите към тях Общи условия, както и Стоката и съответно, ако е необходимо за ползване на Услуга, устройство за свързване към мрежата. Заедно с посочените документи Потребителят получава също стандартните указания за упражняване правото на отказ съгласно приложение № 7 към ЗЗП и стандартния формуляр за правото на отказ, в това число потвърждение на преддоговорната информацията по т.6 от тези Условия във връзка с чл. чл. 47, ал. 1 от ЗЗП.

13.1.1. (нов в сила от 25.07.2014 г.) При получаване на пратката, Потребителят се задължава да се легитимира пред куриера с личната си карта, след което да подпише договора за продажба на Услуга и/или Стоки и/или договора за продажба на



изплащане от разстояние, декларацията за получаване на приложимите Общи условия за ползване на Услугата и талона за доставката и да предаде един екземпляр от договора за продажба на Услуга и/или Стоки и/или договора за продажба на изплащане от разстояние, декларацията и талона обратно на куриера. В случай, че Потребителят не бъде открит на посочения от него адрес 2 (два) или повече пъти се счита, че Потребителят се е отказал от договора за продажба на Услуга и/или Стоки и/или договор за продажба на изплащане от разстояние.

13.1.2. (нов в сила от 25.07.2014 г.) Потребителят е обвързан от предложението на Мобилтел, направено чрез система за продажба от разстояние, от датата на влизане в сила на съответния договор съгласно т. 14.

13.2. (Изм. в сила от 17.06.2011г., изм. и доп. в сила от 01.05.2012 г.; изм. в сила от 01.01.2014; изм. и доп. в сила от 25.07.2014 г.) Мобилтел се задължава в случай на отказ на Потребителя от договора за продажба на Услуга и/или Стоки и/или договора за продажба на изплащане от разстояние по реда на раздел IV от настоящите Условия възстанови всички суми, получени от Потребителя за Стоката, без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 (четиринадесет) дни, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на Потребителя да се откаже от договора.

13.2.1. (нов в сила от 25.07.2014 г.) В случаите, когато Потребителят не е изпълнил изискванията за връщане на предоставените вещи и/или устройства и/или не е заплатил ползвани услуги до момента на отказа по реда т. 12.5., Мобилтел има право да откаже връщане на заплатените суми или съответно да прихване сумите на ползваните услуги от сумите, дължими на Потребителя.

13.2.2. Мобилтел е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие, че това не е свързано с разходи за потребителя.

VI. ДОГОВОР ЗА ПРОДАЖБА НА СТОКИ ИЛИ УСЛУГИ И ДОГОВОР НА ИЗПЛАЩАНЕ ОТ РАЗСТОЯНИЕ.

14. (Доп. в сила от 14.11. 2011г., изм. в сила от 01.05.2012 г.; изм. и доп. в сила от 25.07.2014 г.) Договорът от разстояние, сключен между Потребителя и Мобилтел влиза в сила както следва:

14.1. (изм. в сила от 25.07.2014 г.) Договорът за Услуга или пакет от Услуга и Стока – съгласно т.6.9 по-горе;

14.2. Договорът за продажба на Стока - от датата на подписване на документите за получаване на Стоката;

14.3. Договорът за продажба на изплащане - от датата на подписване на договора от Потребителя.

15. (в сила от 01.01.2014; изм. в сила от 25.07.2014 г.) По отношение на предоставянето на дадена Услуга и/или Стока, съответно по отношение на разсроченото плащане на дадена Стока се прилагат условията, уговорени в съответните договори за предоставяне на Услуга и/или Стока и договора за продажба на изплащане, както и съответно приложимите към тях Общи условия.



15.1. (Доп. в сила от 14.11. 2011г., изм. в сила от 01.05.2012 г.; изм. в сила от 25.07.2014) При сключване на договор от разстояние Потребителят се съгласява с настоящите Условия, предоставя доброволно необходимите лични данни и се съгласява същите да бъдат събрани, обработвани, използвани и съхранявани от Мобилтел за целите на предоставяните съгласно настоящите Условия Стоки и/или Услуги. При поръчка (заявка) чрез е-Магазин Потребителят собственооръчно въвежда всички свои лични данни, необходими за сключване на договор за Услуга и/или Стока.

15.2. (Доп. в сила от 14.11. 2011г.) Мобилтел има право да предоставя събираните, обработвани и съхранявани за целите на предоставяне на Стока и/или Услуга данни на абоната на трети лица - администратори или оператори на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни, с цел изпълнение на доставка на Стока, изготвяне на кредитна оценка и/или събиране на вземания, дължими за ползваните Услуги.

15.3. (Доп. в сила от 14.11. 2011г.) Със сключване на договора Потребителят се съгласява да получава чрез мрежите на Мобилтел повиквания, съобщения, а също и електронна поща за целите на директния маркетинг и предоставяне на информация във връзка със Стоки и Услуги, предлагани, съгласно тези Условия. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

VII. ВЛИЗАНЕ В СИЛА

16. Настоящите Условия са в сила на 01.10.2010 г.

VIII. ПРОМЕНИ В УСЛОВИЯТА

17. Настоящите Условия могат да бъдат изменяни и допълвани по всяко време по инициатива на Мобилтел.

18. (Изм.14.11.2011г.; изм. в сила от 25.07.2014 г.) При промяна на настоящите Условия Мобилтел се задължава да ги публикува на страницата си в Интернет в срок от 3 (три) дни преди влизането им в сила. Когато промените са предвидени в нормативен акт, те влизат в сила от датата на влизане в сила на съответния нормативен акт.

IX. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

19. При прилагането и тълкуването на настоящите Условия се прилага българското законодателство като за неуредените случаи се прилагат разпоредбите на ЗЗП и ЗПФУР.

X. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

20. (Доп. – 01.01.2016) 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 може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>.