

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ГЛАСОВА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА ЧРЕЗ УСЛУГАТА ИЗБОР НА ОПЕРАТОР

Настоящите Общи условия са изготвени от „Теленор България“ ЕАД със седалище и адрес на управление в гр. София, ж.к. „Младост 4“, Бизнес Парк София, сграда 4, ет.5 на основание т.13.2 от Индивидуална лицензия 116 Б – 03079/21.04.2005г. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа и предоставяне на услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата избор на оператор

I. Общи положения

1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „Теленор България“ ЕАД (наричано подолу за краткост „Теленор“), със седалище и адрес на управление гр. София 1766, ж.к. „Младост“ 4, Бизнес Парк София, сграда 4, ет. 5, притежател на Индивидуална лицензия № 116 Б – 03079/21.04.2005г. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа и предоставяне на услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата избор на оператор, (наричана подолу за краткост Лицензията), и крайните потребители на услугата „достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата избор на оператор“ за осъществяване на междуселищни и международни разговори, и за осъществяване на разговори към мобилни мрежи, предоставяна от Теленор.

2. Общите условия имат задължителна сила за Теленор и за крайните потребители, освен ако не е изрично уговорено друго в индивидуалния договор помежду им.

3. Крайните потребители се считат уведомени за Общите условия от датата на публикуването им и се считат за съгласни с тях на поранната от двете дати датата на подписване на индивидуален договор за ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата и датата на фактическо започване на ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата.

4. По смисъла на настоящите Общи условия „краен потребител“, „крайни потребители“, „потребители“ или „потребител“ са физически и/или юридически лица, които ползват или са заявили желание за ползване на Услугата, без да предоставят далекосъобщителни услуги чрез нея.

В настоящите Общи условия навсякъде, където се използва изразът „Услугата“, текстът касае както услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, така и услугата „избор на оператор за всяко повикване“.

5. Теленор осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, на своята Интернет страница, находяща се на адрес <http://www.telenor.bg>. Теленор предоставя на крайните потребители копия от Общите условия във всеки свой офис.

II. Услуги

6. Теленор предоставя Услугата като:

а) услуга „избор на оператор за всяко повикване“ – достъпа до услугата се осигурява чрез избор на Теленор за оператор на преносната среда посредством въвеждане на код 1004 пред търсения номер за всяко отделно повикване, или;

б) услуга „избор на оператор на абонаментна основа“ достъпа до услугата се осигурява чрез избор на Теленор за оператор на преносната среда за всички повиквания, въз основа на индивидуален договор с крайния потребител.

Теленор предоставя достъп до Услугата на цялата територия на Република България.

7. Теленор предоставя достъп до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ за междуселищни разговори на лица с над 71% неработоспособност при преференциални условия, информация за които се осигурява във всеки търговски център на Теленор, както и на Интернет страницата на Теленор – www.telenor.bg.

Наличието на условията за ползване на преференциите по тази точка се удостоверява с официални документи, издадени от компетентните органи, които Теленор има право да изисква по своя преценка.

8. Във връзка с предоставянето на достъп до Услугата Теленор може да предоставя и допълнителни услуги на крайния потребител, във вид, параметри и цени, уговорени в: индивидуалния договор в случаите на предоставяне достъп до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“; писмено споразумение между Теленор и крайния потребител – в случаите на предоставяне на достъп до услугата „избор на оператор за всяко повикване“.

Теленор осигурява чрез Услугата безплатен достъп до услуги за спешни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, „Пожарна и аварийна безопасност“ и „Полиция“.

9. При предоставянето на достъп до Услугата, Теленор е длъжен да предоставя CLI, COL и въведените от абонатите настройки без да ги променя, като пренася повикването с настройките така, както са доставени в точката му на взаимно свързване с оператора, от чиято мрежа е генерирано повикването.

Теленор постоянно и безплатно поддържа за всеки краен потребител по време на разговор

услугите, свързани с функциите на Мрежата CLI и COL, в зависимост от зададените настройки.

В случай на възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставяне на услугите CLI, Теленор се задължава да информира крайните потребители за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

10. Теленор предоставя CLI независимо от настройките, направени от потребителя, в случаи на:

1. проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи;

2. повиквания към услуги за осъществяване на спешни повиквания;

3. повиквания към номера на организации и ведомства, чиито дейности са свързани с националната сигурност, отбраната и с борбата с бедствия, аварии, злополуки и спасителни операции, когато искане за това от страна на такова ведомство или организация е съгласувано с Комисията за регулиране на съобщенията.

11. Теленор се задължава да използва CLI информацията само във връзка с функционирането и управлението на Мрежата и да не допуска достъп на трети лица до тази информация, освен в предвидените от закона случаи. CLI информацията може да бъде използвана от Теленор за търговски цели, като маркетинг, пряка реклама на стоки и услуги и др. единствено при наличие на изрично писмено съгласие на крайния потребител.

12. В случай на активирана CLIR услуга от викация потребител, на дисплея на викания потребител се изписва съобщение "with held", а при повикване от аналогов пост – "unavailable".

13. Теленор предоставя на крайните си потребители 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата достъп до публично оповестени във всеки търговски център на Теленор, както и на Интернет страницата на Теленор – www.telenor.bg, адреси и телефони за контакт за предоставяне на информация във връзка с Услугата или за сигнализиране за наличие на повреди.

III. Качество на осигуряване на услугите

14. Теленор осигурява достъп до Услугата, при следните параметри за качество:

а) факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 75;

б) еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 милисекунди;

в) времето за отстраняване на повреди е от 4 до 24 часа, от момента на уведомяване;

г) процентът на неуспешни повиквания е до 3%;

д) времето за установяване на връзка е до 2 секунди;

е) процентът на жалби относно коректността на сметките е до 0.2% на 1 000 издадени сметки.

15. Теленор активира услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ не по-късно от 6 календарни дни, считано от датата на сключване на индивидуален договор с крайния потребител.

16. Теленор активира услугата „избор на оператор за всяко повикване“ след избиране на код 1004 от страна на крайния потребител, за всяко отделно повикване.

IV. Индивидуален договор

17. Индивидуалният договор за предоставяне на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, се сключва в писмена форма и влиза в сила от датата на подписването му от страните, освен ако в него е предвидено друго.

18. Индивидуалният договор има действие за неопределен срок, освен ако в него е предвидено друго. Договорът, сключен като срочен, продължава действието си за неопределен срок при отсъствие на писмено противопоставяне на която и да е от страните преди изтичане на първоначалния срок на договора.

19. При сключването на индивидуален договор, потребителите се идентифицират със:

а) За физически лица валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България (за чужди граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес).

б) За юридически лица и еднолични търговци съдебно решение за регистрация и удостоверение за актуално състояние на фирмата – със срок на валидност шест месеца от датата на издаването му, (съответно акт на компетентен орган за създаването му, когато ЮЛ не е търговско дружество), удостоверение за регистрация в БУЛСТАТ и ЕГН, съответно ЛНЧ за еднолични търговци.

20. Теленор в отделни случаи може да не изисква един или няколко от посочените в т. 19, буква „б“ документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

21. При сключване на индивидуален договор, Теленор може да изисква и други документи от крайния потребител, извън посочените в т. 19, при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство и тези Общи условия.

22. Крайният потребител е длъжен да предостави на Теленор при поискване документи, удостоверяващи верността на данните по т. 19 или т. 21. При промяна на тези данни, потребителят следва да уведомява писмено Теленор, в срок 7 календарни дни от възникване на промяната.

23. Теленор може да упълномощава трети лица да сключват индивидуални договори с крайни

потребители за предоставяне на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, от негово име и за негова сметка, както и да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по отделни индивидуални договори.

24. Крайният потребител – страна по индивидуален договор, няма право да прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по договора на трети лица, без изричното, предварително, писмено съгласие на Теленор.

25. Теленор може да не сключи индивидуален договор с краен потребител, да прекрати едностранно индивидуален договор или да откаже възстановяване на пряк достъп на краен потребител до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, в случай че потребителят:

а) не предостави един или повече от документите по т. 19 и/или т. 21, изисквани от Теленор за сключване на индивидуалния договор;

б) не предостави на Теленор поискан документ, удостоверяващ верността на данните от документите по т. 19 или т. 21;

в) има просрочени или непокрити задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен с Теленор;

г) не е внесъл изискваната от Теленор при условията на т. 5б от настоящите Общи условия гаранционна сума;

д) е използвал или е допуснал да бъдат използвани далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели;

е) е получил или е направил опит да получи от Теленор далекосъобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

ж) е реализирал чрез използването на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ нетипичен трафик. Нетипичен трафик е трафик, чийто обем значително (повече от 3 (три) пъти), надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно през предходните периоди;

з) при направена му кредитна оценка е установено, че не би могъл да покрива задълженията си към Теленор; и) е реализирал чрез използване на Услугата трафик с цел реализиране на печалба за себе си или друго лице, различно от Теленор. Едностранното прекратяване на индивидуален договор в случаите по тази точка се извършва със 14 дневно писмено предизвестие.

26. В случай на отказ от възстановяване на пряк достъп на краен потребител до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, действието на индивидуалния договор се прекратява, освен ако в 14 дневен срок от датата на отказа потребителят не е отстранил или прекратил действието на основанието за отказ и отказът не е за повторно нарушение.

27. Теленор може да развали без предизвестие индивидуален договор в следните случаи: а) при установяване на представяне от крайния потребител – страна по договора, на неверни данни по т. 19, т. 21 или т. 22; б) при откриване на производство по несъстоятелност спрямо крайния потребител – страна по договора;

в) при системно неизпълнение (наймалко три случая на неизпълнение) от крайния потребител – страна по договора, на негово договорно задължение или на негово задължение по тези Общи условия, при условие че е уведомен от Теленор за поне един случай на неизпълнение на съответното задължение.

28. Теленор може да развали с четирнадесетдневно писмено предизвестие индивидуален договор с краен потребител в случай, че последният не изпълни свое договорно задължение. Развалянето на договора настъпва с изтичането на срока на предизвестие, ако в този срок неизпълнението и вредоносните му последици не бъдат отстранени.

29. Крайният потребител има право да развали индивидуалния си договор с Теленор съществено нарушение на задължения по тези Общи условия от страна на Теленор,, като срокът на предизвестие за разваляне на договора е четирнадесетдневен. За съществено нарушение се счита неизпълнението на задълженията по т.т. 68, 69, 70 и 72.

30. Предплатени от краен потребител цени, отнасящи се за периода след прекратяването на индивидуалния договор, подлежат на възстановяване в срок до 21 календарни дни, считано от датата на прекратяване действието на договора.

Горното не се прилага, в случай, че потребителят е в нарушение на тези Общи условия или има висящи финансови задължения към Теленор, в който случай Теленор прихваща дължимите му суми от предплатените цени до техния размер. В случай, че дължимите на Теленор суми са в по-малък размер от предплатените от потребителя цени, Теленор възстановява на потребителя разликата в горепосочения срок.

31. Извън случаите по т. 2529, индивидуални договори могат да прекратят действието си на основанията, съдържащи се в тях или на основанията, съдържащи се в тези Общи условия.

V. Цени на Услугата

32. Цените на Услугата, се определят от Теленор съгласно Раздел I на глава шестнадесета от Закона за далекосъобщенията.

Услугата се заплаща в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата ценова листа на Теленор. Действащата ценова листа е достъпна на Интернет страницата на Теленор

www.telenor.bg, както и безплатно, във всеки търговски център на Теленор.

33. Цените на Услугата, се определят при условия на равнопоставеност на крайните потребители, като Теленор има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база технология, кредитна оценка на потребител, обем на ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от потребителя допълващи се услуги, очакван трафик, както и на други основания, определени в индивидуалния договор с потребителя.

34. Теленор може да променя цените на Услугата. Промяната на цените влиза в сила 7 дни след публикацията им. Всички променени цени са достъпни на Интернет страницата на Теленор www.telenor.bg, както и безплатно, във всеки търговски център на Теленор.

35. Дължимите от крайните потребители цени за ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ са:

а) цена за активиране на услугата – покрива разходите за осигуряване достъпа на крайния потребител до мрежата на Теленор и се заплаща еднократно при сключване на индивидуалния договор. В случай на прекратяване действието на индивидуалния договор заплатената от потребителя цена за първоначално свързване към Мрежата не се възстановява.;

б) месечна абонаментна цена – покрива разходите за поддръжка на мрежата на Теленор и се предплаща от крайния потребител ежемесечно, в размери съобразно изборения от потребителя начин за ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“. Предплатена абонаментна цена не подлежи на възстановяване, освен в случаите по т. 30 и т. 74. Месечната абонаментна цена за първия месец на ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата се заплаща в размер, пропорционален на броя на дните от месеца, в които ще бъде в сила индивидуалният договор между Теленор и крайния потребител;

в) месечна цена за провеждане на разговори – представлява сумата от стойността на всички изходящи разговори, проведени от крайния потребител при използване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, в зависимост от:

общата продължителност на проведените разговори и изборения от потребителя начин за ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ – за междуселищни разговори и разговори към мобилни мрежи;

общата продължителност на проведените разговори и зоните, с които са провеждани разговорите – за международни разговори. Месечната цена за провеждане на разговори се заплаща от потребителя ежемесечно. г) цена за временно спиране по т. 82.

36. Всяко успешно повикване се таксува от момента на установяване на връзката приемане на повикването от търсения краен потребител или активиране на включено крайно устройство, до получаване на сигнал за разпадането ѝ.

По отношение на успешните повиквания Теленор прилага повременно таксуване. Успешните повиквания, след изтичане на първоначалното време, се таксуват на секунда, освен ако друго таксуване не е изрично предвидено в тарифния план. Първоначалното време на таксуване е в съответствие с тарифния план.

VI. Заплащане при ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“

37. Заплащането на ползваните услуги се извършва въз основа на фактура, която се издава ежемесечно на името на крайния потребител.

При сключване на договора всеки краен потребител – страна по договора бива уведомен за датата от месеца, на която ще му бъде издавана фактура.

Неполучаването на фактурата не освобождава крайния потребител от задължението им за плащане на дължимите суми.

38. Дължимата сума се заплаща през месеца, следващ месеца на провеждане на разговорите, като по съгласие на страните, същата може да се предплаща. Плащането на посочената във фактурата сума се извършва не покъсно от датата, посочена във фактурата. При неспазване на срока крайният потребител дължи законната лихва за всеки ден закъснение.

Неспазването на срока дава право на Теленор да използва внесената от крайния потребител гаранционна сума или банкова гаранция (ако е налице такава) за покриване на част или на цялото задължение или, в случай, че е продължило повече от 35 дни, да прекрати незабавно достъпа на потребителя до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, до заплащане на дължимите суми.

39. Заплащането на ползваните услуги може да се извършва по някой от следните начини:

а) в брой във всеки търговски център на Теленор или в търговските центрове на дистрибуторите и партньорите на Теленор);

б) по банков път – по банковата сметка, посочена в издадената от Теленор данъчна фактура за дължимите от потребителя суми.

в) чрез незабавно инкасо

г) по друг начин, предложен от крайния потребител и уговорен между него и Теленор..

Начинът на заплащане се избира от крайния потребител.

Теленор публикува на Интернет страницата си – www.telenor.bg, списък с адреси и

телефони на всички свои търговски центрове, както и на търговските центрове на своите дистрибутори и партньори.

40. По писмено искане на краен потребител и след извършване на надлежна легитимация на същия, Теленор му предоставя възмездно детайлизирана писмена справка за ползваните от него услуги и дължимите суми. Всички данни за изготвяне на подробна справка се съхраняват не помалко от дванадесет месеца от датата на издаване на фактурата.

41. При плащане по безкасов път, същото се счита за осъществено на датата на заверяване на банковата сметка на Теленор.

42. Месечните сметки на крайния потребител могат да бъдат оспорени в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата.

Оспорването не освобождава крайния потребител от задължението за плащане на дължимите суми.

VII. Заплащане при ползване на услугата „избор на оператор за всяко повикване“

43. Ползването на услугата „избор на оператор за всяко повикване“ се предплаща от крайния потребител. Предплащането се извършва чрез закупуване от потребителя на предплатени карти (ваучери и др.), издавани от Теленор.

44. Предплащането може да се извърши и по друг начин, предложен от крайния потребител и уговорен между него и Теленор.

VIII. Кредитен лимит

45. Теленор определя конкретна сума, наричана кредитен лимит, в рамките на която крайният потребител има възможност да ползва услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, без да е необходимо внасянето на гаранционна сума.

Теленор може да договаря индивидуално кредитния лимит с потребители:

а) с доказана платежоспособност;

б) които са редовни платци и са реализирали трафик с голям обем;

в) в зависимост от избрания от крайния потребител начин за ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, и направената кредитна оценка на потребителя.

46. При превишаване на кредитния лимит Теленор има право да спре едностранно, без предизвестие, достъпа на крайния потребител до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, като достъпа се предоставя отново на крайния потребител съгласно условията на т. 48.

47. При превишаване на лимита си крайния потребител се задължава:

а) да внесе гаранционна сума, която да служи за обезпечение на плащанията, или б) да направи текущо плащане на всички използвани услуги.

48. Възобновяване на достъпа до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ се осъществява при изпълнение на задълженията по т. 47 от страна на крайния потребител. При непокриване на всички задължения или невнасяне на гаранционна сума Теленор има право да прекрати едностранно договора с потребителя без предизвестие.

49. Кредитният лимит варира в зависимост от вида на използваните абонаментни планове и кредитната оценка на крайния потребител по раздел IX. Кредитният лимит се определя независимо от броя на договорите, по които потребителят е страна.

50. Кредитният лимит се актуализира периодично по решение на Теленор.

IX. Кредитна оценка

51. Теленор може да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на всеки потребител на „избор на оператор на абонаментна основа“, с цел преценка на събираемостта на вземанията, изготвяне на потребителски профил в съответствие с индивидуалните особености и други маркетингови или кредитни цели.

Кредитната оценка се извършва и включва ползване и/или анализ на информация от банки и/или други кредитни и/или финансови институции (вкл. бюро), публични или други източници на информация, включително такива свързани с предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начин на ползване на услугите и други.

Кредитната оценка се извършва за сметка на Теленор.

52. Ако при извършване на първоначалната кредитна оценка, Теленор прецени, че крайния потребител не покрива изискванията на текущата търговска политика, Теленор може да не сключи индивидуален договор с потребителя.

53. При непокриване на изискванията на текущата търговска политика, установено при текуща кредитна оценка, Теленор може да ограничи достъпа на крайния потребител до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“.

В тези случаи Теленор може да предостави възможност на потребителя за пълно ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, ако той заплати гаранционна сума или или представи банкова гаранция, като обезпечение за ползваните услуги и при условие, че същият няма

висящи задължения към Теленор.

54. Теленор не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитната оценка, както и за последиците от отказа за свързване на крайния потребител.

55. Потребителят се съгласява Теленор да предоставя данни от документите за самоличност по смисъла на Закона за българските документи за самоличност на други физически или юридически лица за целите на събиранията на вземанията, както и за изготвяне на кредитна оценка.

X. Гаранционна сума

56. Теленор може да изисква внасяне на гаранционна сума от краен потребител, в следните случаи:

а) потребителят е с изчерпан кредитен лимит;

б) на потребителя достъпът до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ е бил преустановен поради неплащане на дължими суми;

в) в зависимост от кредитната оценка на потребителя и начина на ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“;

г) при реализиране от потребителя на нетипичен трафик.

57. Крайният потребител може да внесе гаранционна сума и по свое желание, за обезпечение на плащанията по ползваните от него услуги.

58. Внесената за обезпечаване на плащанията гаранционна сума не се използва за заплащане на текущите сметки на крайния потребител. Теленор може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки.

Със свое изрично, писмено искане потребителят може да поиска да му бъде върната цялата или наличната част от внесената от него на основание т. 57 гаранционна сума. Теленор разглежда искането и го изпълнява, в 30 дневен срок от подаването му, освен ако няма налични, изискуеми вземания към потребителя.

Теленор може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки след уведомяване на потребителя за това.

59. Лихви върху гаранционните суми не се начисляват.

60. Вместо гаранционна сума, крайният потребител може да представи на Теленор в случаите по т. 56 и 57 безусловна и неотменима банкова гаранция, изградена в полза на Теленор и покриваща размера на изисканата от Теленор гаранционна сума (за случаите по т. 56) или размера на сумата, която потребителят желае да внесе (за случаите по т. 57). Срокът на валидност на банковата гаранция следва да бъде еднакъв със срока на валидност на индивидуалния договор.

61. При прекратяване на индивидуалния договор неизползваната част от гаранционната сума подлежи на връщане на крайния потребител в срок до 10 работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, в случай, че той няма неизплатени задължения към Теленор.

XI. Права на Теленор

62. Теленор има право да получава навреме всички плащания, дължими от потребителите в уговореното количество и на уговореното място.

63. Когато това се налага за целите на изграждането и/или поддържането на мрежата на Теленор, Теленор може да спира временно достъпа на краен потребител до Услугата, като това следва да става за възможно найкратък срок и във време, в което ще бъдат причинени наймалко неудобства за потребителя. Теленор уведомява потребителя за спирането чрез един от следните начини:

по пощенски път;

по факс;

чрез електронна поща;

повикване към потребителя;

чрез медиите;

чрез публикация на Интернет сайта на Теленор www.telenor.bg

Ако Теленор не уведоми потребителите в случаите по тази точка Теленор дължи на потребителя неустойка, в размер на една тридесета част от платената месечна абонаментна цена, за всеки ден на спрян достъп до Услугата.

64. Теленор може да спре достъпа до Услугата на краен потребител в случай на постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни обаждания от страна на потребителя, която подлежи на детайлно проучване. Теленор уведомява потребителя за спиране на достъпа чрез един от следните начини:

по пощенски път; по факс; чрез електронна поща; повикване към потребителя; чрез медиите; чрез публикация на Интернет сайта на Теленор www.telenor.bg. Спирането може да продължи до окончателно изясняване на обстоятелствата по жалбата. В зависимост от резултатите от проучването Теленор възобновява или окончателно преустановява достъпа до Услугата, при което, за услугата „избор на

оператор на абонаментна основа“, се прекратява и действието на индивидуалният договор. В случай че, въпреки проведеното детайлно проучване, жалбата се окаже неоснователна и спирането на достъпа до услугите на потребителя неправомерно, Теленор се задължава, по отношение на потребители на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, да намали с 1/30 месечната абонаментна цена за всеки 24 часов период, отчетен от момента на спиране на достъпа до услугите до възстановяването им.

65. Теленор може да преустанови временно или постоянно достъпа до Услугата на краен потребител, който с поведението си умишлено застрашава или пречи на нормалното ползване на Услугата от страна на други потребители.

Теленор може да преустанови постоянно достъпа до Услугата, на краен потребител, за когото е установено и доказано, че виновно и системно застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители.

В случай на постоянно преустановен достъп на потребителя до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, индивидуалният договор между потребителя и Теленор прекратява действието си.

66. Прекратяване действието на индивидуалният договор в случаите по т. 64 и 65 влиза в сила от датата на писмено уведомление от страна на Теленор до крайния потребител.

XII. Задължения на Теленор

67. Теленор предоставя Услугата на всички потребители при условията на действащото законодателство, включително Закона за далекосъобщенията и подзаконовите нормативни актове по неговото прилагане.

68. Теленор спазва срока за активиране на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, съгласно т. 15.

69. Теленор предприема действия и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок след отпадане на причините. Теленор информира потребителите за възможно влошаване на качеството на Услугата поради обстоятелства, свързани с отбраната и сигурността на страната, като в тези случаи не носи отговорност за качеството на Услугата.

70. Повреди в далекосъобщителната мрежа на Теленор, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват във възможно найкратък срок в зависимост от характера на повредата.

71. При връзка, преминаваща през няколко далекосъобщителни мрежи, Теленор не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на несъвършенство или повреда в другите мрежи.

72. Теленор е длъжен да уведомява потребителите 7 дни предварително за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти и/или изменения в далекосъобщителната си мрежа, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на Услугата. Теленор извършва уведомяването чрез един от следните начини: по пощенски път; по факс; чрез електронна поща; повикване към потребителя; чрез медиите; чрез публикация на Интернет сайта на Теленор www.telenor.bg.

Ако Теленор не уведоми потребителите в случаите по тази точка, или не спази посочените в уведомлението срокове на прекъсването или влошеното качество на Услугата, Теленор дължи на потребителя неустойка, в размер на една тридесета част от платената месечна абонаментна цена, за всеки ден на прекъсването или влошеното качество на Услугата, над срока посочен в уведомлението.

XIII. Отговорност на Теленор

73. При забава за активиране на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ над срока по т. 15, която не е по вина на крайния потребител, Теленор дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на една тридесета част от платената месечна абонаментна цена.

74. При виновно забавяне отстраняването на повреди в далекосъобщителната мрежа от страна на Теленор, водещо до невъзможност за ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, както и при неизпълнение на договорните задължения, дължащо се на причини, за които Теленор носи отговорност, същият възстановява на крайния потребител част от месечната абонаментна цена, пропорционална на периода, през който потребителя не е имал възможност да ползва услугата „избор на оператор на абонаментна основа“.

Възстановяването се извършва в срок до 30 дни от възникване на причината за възстановяване, по начин, уговорен между Теленор и потребителя в индивидуалния договор.

74а При виновно забавяне отстраняването на повреди в далекосъобщителната мрежа от страна на Теленор, водещо до невъзможност за ползване на услугата „избор на оператор за всяко повикване“, както и при неизпълнение на договорните задължения, дължащо се на причини, за които Теленор носи отговорност, същият обезщетява крайния потребител като увеличава регистрацията му с времето, за което не е имал достъп до услугата.

75. Възстановяването на сумите по т. 74 може да се извърши чрез приспадане на съответната дължима сума от задълженията на крайния потребител към Теленор за следващ отчетен период.

76. В случай, че Теленор сключи договори с трети лица за изграждане и поддържане на мрежата, той остава отговорен за спазването на техническите изисквания, на които трябва да отговаря мрежата и съоръженията в нея.

XIV. Права на крайните потребители

77. **Крайните** потребители имат право да изискват от Теленор качество на Услугата съгласно параметрите по т. 14.

78. **Крайните** потребители имат право на жалби до Теленор, и/или до Комисията за регулиране на съобщенията, когато предметът на жалбата е свързан с условията на Лицензията на Теленор.

79. **Крайните** потребители имат право да получават от Теленор информация и отговори на поставени проблеми, свързани с ползването на услугите.

80. Крайният потребител дава изричното си, писмено съгласие да получава чрез Мрежата информация от трети лица 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 и декларира писмено съгласието си Теленор да предоставя на трети лица информация, отнасяща се до него.

Теленор предоставя информация, свързана с потребителя и предназначена за адресирана реклама, телефонни продажби или друг вид директен маркетинг, както и за услуги с намиране на адрес или за изследване на пазара или потребителското мнение, само след изричното, писмено съгласие на потребителя.

81. Крайният потребител може да поиска данни за повикванията му да бъдат съкратени с последните три цифри от адреса на местоназначение.

82. Крайният потребител може да поиска от Теленор временно спиране ползването на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ за срок не повече от 3 месеца.

Временно спиране може да се иска, когато потребителят е заплатил всички дължими суми по индивидуалния договор или по тези Общи условия, включително такса за временно спиране.

Теленор може да откаже временното спиране ако потребителят е с активен срочен индивидуален договор.

Ако потребителят желае удължаване на срока на временното спиране (но не повече от 3 месеца общо), той следва да заяви желанието си за това не покъсно от 7 дни преди изтичане на срока на временното спиране.

Не покъсно от 7 дни преди изтичане на срока на временното спиране, потребителят е длъжен да заяви желанието си за повторно включване или за удължаване срока на временното спиране. Неспазването на срока дава право на Теленор да преустанови по своя преценка достъпа на Потребителя до услугите или да прекрати индивидуалния договор с потребителя, със 7 дневно писмено предизвестие. Потребителят не може да иска ново временно спиране на ползването на услугите, предоставяни чрез Мрежата, порано от 6 месеца от изтичане на предходното временно спиране.

XV. Задължения на крайните потребители

83. Крайният потребител е длъжен да спазва разпоредбите на тези Общи условия и на индивидуалния договор (когато има сключен такъв), както и на всички допълнителни споразумения, молби или други писмени документи, обвързващи Теленор и потребителя.

84. Крайните потребители се задължават да заплащат дължимите от тях цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, освен ако не е указано нещо различно в индивидуалния договор или във фактурата.

85. При желание за временно или постоянно прекратяване ползването на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, крайният потребител е длъжен предварително да уведоми писмено Теленор с 1месечно предизвестие, като заплати съответстващата на срока на предизвестие месечна абонаментна цена.

86. При желание за промяна в начина на ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, крайният потребител е длъжен да уведоми писмено Теленор не покъсно от 10 дни преди датата на издаване на фактурата.

87. При промяна в данните, заявени при сключването на договора, крайният потребител е длъжен в 7дневен срок писмено да уведоми Теленор за промяната и да предостави новите данни.

В противен случай Теленор има право да прекрати договора без предизвестие или да ограничи достъпа до част от услугите.

88. Крайният потребител е длъжен да не извършва фалшиви повиквания по спешност и обезпокоителни обаждания.

XVI. Отговорност на крайните потребители

89. При неспазване на което и да е задължение по част XV от тези Общи условия или в случай, че Теленор има достатъчно основания да счита, че е налице неизпълнение на някое от другите задължения на крайния потребител, Теленор има право незабавно да ограничи предоставянето на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, прекрати едностранно, със 7 дневно писмено предизвестие,

индивидуалния договор с потребителя или да откаже сключване на нов договор с него.

XVII. Предложения, жалби и молби

90. Агресираните до Теленор предложения, жалби и молби от потребители се разглеждат и решават от Теленор не покъсно от един месец от получаването им. При подадена жалба, Теленор информира жалбоподателя писмено за резултата.

91. Подаването на жалба, свързана с оспорване на дължими суми, не освобождава крайния потребител на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ от задължението му да заплати цялата сума съгласно издадената фактура. В случай на удовлетворяване на жалбата, оспорваната сума се връща на потребителя.

92. При спазване на действащите правила за защита на лични данни Теленор поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 месеца.

XVIII. Защита на личните данни

93. С оглед осигуряването на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, Теленор може да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:

- а) име и адрес на крайния потребител;
- б) номер на викация потребител и номер на викания потребител;
- в) номер на карта, когато се използват карти за електронно разплащане;
- г) начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност;
- д) при пренос на данни обем на пренесените данни;
- е) вид на ползваната услуга;
- ж) вид на използваните съоръжения;
- з) общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответен период на изготвяне на сметката – при периодична сметка;
- и) дължима цена за ползваните услуги за съответен период;
- й) информация, свързана с избория от крайния потребител начин на плащане и извършените и дължими плащания;
- к) информация за промени в ползването на услугите;
- л) други данни, в съответствие с индивидуалната Лицензията на Теленор и законовите разпоредби.

94. Информацията, отнасяща се до потребителите и съдържаща се в базата данни на Теленор не може да се предоставя на трети лица, освен с изричното съгласие на крайния потребител и/или в предвидените от закона случаи.

95. Теленор съхранява данните по т. 93 за период от 1 (една) година след изпращане на фактурата.

96. Предоставянето на далекосъобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето на някоя от тези услуги.

97. Теленор може да обработва данни, отнасящи се за потребители на трети лица доставчици на услуги или други далекосъобщителни оператори, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на Теленор по сключени договори с тези доставчици на услуги или далекосъобщителни оператори или за изпълнение на задълженията по Лицензията.

98. Теленор може да събира, съхранява, обработва и използва данни за повиквания на потребители и други лица, ангажирани в далекосъобщителните услуги, за да открие и отстрани неизправности, повреди и грешки в мрежата, за откриване и предотвратяване на незаконното използване на мрежата и/или отделни съоръжения, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган, както и за откриване и проследяване на обезпокоителни повиквания при наличие на заявка от засегнатия краен потребител.

99. Информацията относно използването на услугите е на разположение на потребителите в продължение на 12 месеца. При искане от краен потребител данните за повикванията се съхраняват изцяло.

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

101. Теленор може да съхранява, използва и обработва лични данни, събрани във връзка с осигуряването на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на Теленор, само с оглед изпълнение на задълженията си съгласно Лицензията и в изрично предвидените от закона случаи.

102. Теленор няма да разкрива и/или разпространява на трети лица данни и/или информация, предоставена му по повод изпълнението на индивидуалния договор и настоящите Общи условия. Данните и/или информацията, отнасяща се до абонатите, съдържаща се в базата данни на Теленор не

може да се предоставя на трети лица, освен при наличието на писмено съгласие на крайния потребител.

103. Крайният потребител се съгласява Теленор да предоставя данни по т. 93 на свързани лица по смисъла на Търговския закон с оглед предоставяне на далекосъобщителни услуги, включително и за целите на изготвяне на месечните сметки и събиране на дължимите от потребителите суми.

104. Крайният потребител дава съгласието си Теленор да събира, съхранява, обработва и предоставя на трети лица кредитни или други институции, по реда на тези Общи условия и съгласно българското законодателство, лични данни, с цел индивидуално определяне на кредитния лимит, извършване на кредитна оценка и/или събиране на вземания.

XIX. Влизане в сила на Общите условия

105. Теленор публикува настоящите Общи условия една седмица преди влизането им в сила.

XX. Промени в Общите условия

106. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на Теленор, на потребителите или на Комисията за регулиране на съобщенията.

107. Измененията на Общите условия се извършват по реда, предвиден в Закона за далекосъобщенията. При промяна на настоящите Общи условия Теленор се задължава да ги съгласува с Комисията за регулиране на съобщенията и да информира за това потребителите, като ги публикува в срок не по-малък от 7 (седем) дни преди влизането им в сила

XXI. Решаване на спорове

108. Спорове между страните по индивидуалния договор и по настоящите Общи условия се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора пред компетентния съд в гр. София.

XXII. Приложимо право

109. При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия се прилага българското законодателство.

XXIII. Допълнителна разпоредба

По смисъла на тези общи условия:

1. „Идентификация на линията на викация (CLI)“ е функция на мрежата, която позволява на викания абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация. Това позволява на викания абонат да приеме или да откаже повикването.

2. „Идентификация на свързаната линия (COL)“ е функция на мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера, който идентифицира точката на получаване на повикването.

3. „CLI и COL услуги“ са всички услуги, предоставяни на потребителя посредством и свързани с функциите на мрежите „идентификация на линия на викация (CLI)“ и „идентификация на свързаната линия (COL)“ от оператора, който му предоставя фиксираната гласова телефонна услуга.

4. „Викащ абонат“ е потребител, който е инициатор на повикването.

5. „Викан абонат“ е потребител, към когото е адресирана заявката за повикване от викация абонат.

6. „Обезпокоителни повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накарняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.

7. „Злоумишлени повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи неверни или заблуждаващи данни за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

