

Общи условия на „Теленор България“ ЕАД за взаимоотношения с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на негеографски номера /в сила от 10.09.2010 г., изменени 07.12.2012 г., изменени 19.03.2015 г. /

Общи положения

1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „Теленор България“ ЕАД (наричано по-долу за краткост **„Теленор“**), със седалище и адрес на управление гр. София, п.к. 1766, ж.к. „Младост“ 4, Бизнес Парк София, сграда 6, и абонати, с които Теленор има сключен/и договори за предоставяне на достъп до негеографски номера за предоставяне на услуги, или които предоставят услуги на крайни потребители чрез използване на негеографски номера, единствено по отношение на осъществяване на услугата преносимост на негеографските номера.

2. Преносимост се прилага за негеографски номера от обхвати, определени от следните негеографски кодове за достъп:

1. 700 - код за достъп до услугата „персонален номер“;
2. 800 - код за достъп до услуги с безплатен достъп;
3. 90 - код за достъп до услуги с добавена стойност;
4. 430 - код за достъп до услуги, при които се използва комуникация Машина - Машина (M2M).

Приемащият и Даряващият доставчик следва да имат предоставени за ползване номера след съответния негеографски код за достъп.

3. Абонатът се счита уведомен за настоящите Общите условия от датата на публикуването им на Интернет страницата на Теленор и се счита за обвързан с тях по отношение на услугата – преносимост на негеографски номера.

4. Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на Теленор, на абонатите или на Комисията за регулиране на съобщенията.

Измененията и допълненията на Общите условия се извършват чрез публикуването им на Интернет страницата на Теленор, като се посочва датата от която влизат в сила.

В случай на препратки, съдържащи се в договори или в други документи, подписани, преди датата на влизане в сила на изменения и допълнения на Общите условия, към текстове от Общите условия с променена номерация, то препратките ще се считат направени към съответните преномерирани текстове.

5. Теленор осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, на своята Интернет страница, находяща се на адрес www.telenor.bg.

Преносимост на номера от мрежата на Теленор в качеството му на Даряващ доставчик/ предприятие (изменение и допълнение от 19.03.2015 г. във връзка с изменение и допълнение на функционални спецификации за осъществяване на преносимост на негеографски номера при промяна на доставчика, предоставящ на съответната услуга изм. с решение 722/18.11.2014 г. на КРС обнародвано ДВ бр. 100/05.12.2014 г. и процедура за преносимост на негеографски номера, подписана между Теленор, БТК и Мобилтел)

6. Теленор предоставя на абонатите, с които има сключен договор за предоставяне на достъп до негеографски номера за предоставяне на услуги, услугата преносимост на номера от Мрежата в мрежите на други предприятия.

Чрез тази услуга абонатите могат да запазват предоставените им за ползване от Теленор номера при смяна на предприятието.

Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Теленор е наличието на успешно приключили тестове за въвеждане на услугата между предприятията от домейна на преносимост.

7. Абонат, който има сключен договор за достъп до негеографски номера с Теленор, може да подаде при избран от него друг оператор – Приемащо предприятие/доставчик заявление по образец за пренасяне на предоставения му за ползване негеографски номер/а в мрежата на другото предприятие.

8. Договорните отношения на абоната с Теленор в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват по реда предвиден в индивидуалния им договор, като се имат предвид и разпоредбите на чл.25, свързани с подаване на заявление и упълномощаване на Приемащия доставчик за извършване на необходимите действия по прекратяване на договора между абоната и Теленор.

9. Договорните отношения с Теленор в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват единствено по отношение на номера/та, обект на искането за пренасяне.

10. В случай, че абонатът желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Теленор по индивидуалния договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Мрежата.

С прекратяване на достъпа до Мрежата се счита за прекратен и индивидуалният договор между Теленор и абоната по отношение на съответния номер.

11. (отменен)

12. (отменен) Текущи задължения на абоната към Теленор, пряко свързани с пренасяния номер/а и услугите, ползвани чрез него/тях, които са с настъпил падеж преди датата на подаване на заявлението, се заплащат от абоната/доставчика към момента на подаване на заявлението за пренасяне при Приемачия доставчик.

13. (отменен)

14. Пренасянето на номер от мрежата на Теленор в мрежата на друго предприятие предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа не освобождава абоната от задължението му да заплати всички текущи задължения на потребителя към Теленор, пряко свързани с пренасяния номер/а и услугите, ползвани чрез него/тях, както и задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване. Такива задължения са и незаплатените от потребителя златни номера, чийто падеж е към момента на сключване на договора или получаване на златния номер. Тези задължения се заплащат съгласно действалата ценова листа на Теленор към момента на падежа на задължението за плащането на златен номер.

Абонатът, който има сключен договор за достъп до негеографски номера с Теленор, е задължен да заплати на Теленор и всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те номер/а, които са възникнали след подаване на заявлението за пренасяне на номер до прекратяване на договорните отношения с Теленор. Заплащането на тези задължения се извършва след издаване на последна фактура от страна на Теленор.

В случай на незаплащане на дължимите суми по тази точка, в определения за това срок, Теленор има право да поиска от Приемачото предприятие да наложи ограничения на ползването на услугите от абоната/потребителя

15. Теленор в качеството му на Даряващ доставчик може мотивирано да откаже преносимост на номер/номера пред Приемачия доставчик само в следните случаи: а) Номерът, преди подаването на заявление за преносимост, е несъществуващ, или не е предоставен на Абонат на Теленор; б) Теленор вече е получил друго заявление от Приемач доставчик за пренасяне на същия номер/а, процедурата по което още не е приключила; в) представените от Приемачия доставчик данни за абоната са непълни и/ или неточни като: –за физически лица – трите имена и единен граждански номер; –за юридически лица или физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код; –за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност; –за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия

16. В случаите по чл. 15, б. „в“, заявлението не се разглежда от Приемачия доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от стартиране процедурата по преносимост.

В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В останалите случаи по чл. 15 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик.

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

17. В случай, че не са налице основания за отказ по чл.15 Теленор и Приемачият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

18. Абонатът има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а пред Теленор в качеството му на Даряващ доставчик или пред Приемачия доставчик не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта.

Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване и подписване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите. В 7-дневния срок по т. 25, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

В случай, че абонатът упражни правата си по предходното изречение, както и в случай на

прекръпяване на процедурата по преносимост поради отказ от страна на Приемачия доставчик, заплатените суми, свързани с предсрочно прекръпяване на срочни договори ще се считат за авансово плащане за бъдещо ползване на услугите.

19. При прекръпяване на процедурата по преносимост поради наличието на основания за отказ по чл.15, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред Теленор се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекръпяване на договора с Теленор, вкл. и на упълномощаването за прекръпяване на договора с Теленор. В случай, че абонат изрази изрично желание да прекрати индивидуалния си договор с Теленор въпреки наличието на обстоятелствата по предходното изречение, то прекръпяването се извършва по реда съгласно индивидуалния договор.

20. Достъпът на абоната до Мрежата се деактивира на датата за осъществяване на преносимост, определена от Теленор и Приемачото предприятие, за която дата се уведомява от Приемачото предприятие.

21. Абонатът не може да търси отговорност от Теленор за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

Преносимост на номера в мрежата на Теленор в качеството му на приемащ доставчик/ предприятие (изменение и допълнение от 19.03.2015 г.. във връзка с изменение и допълнение на функционални спецификации за осъществяване на преносимост на негеографски номера при промяна доставчика, предоставящ на съответната услуга изм. с решение 722/18.11.2014 г. на КРС обнародвано ДВ бр. 100/05.12.2014 г. и процедура за преносимост на негеографски номера, подписана между Теленор, БТК и Мобилтел)

22. Теленор предоставя на абонатите услугата преносимост на негеографски номера в Мрежата от мрежите на други предприятия. Чрез тази услуга абонатите могат да запазват предоставените им за ползване от други предприятия негеографски номера при пренасянето им в Мрежата. Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Теленор е наличието на успешно приключили тестове за въвеждане на услугата между предприятията от домейна на преносимост.

23. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера в Мрежата, Теленор се задължава:

а) да осигурява равнопоставеност на абонатите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер в Мрежата и собствените си абонати;

б) да осигурява възможност на абонатите, които са пренесли номер/а в Мрежата възможност за последваща преносимост в друга мрежа.

24. Абонатът може да подава заявление до Теленор за пренасяне на номер/а в Мрежата, във всеки търговски център на Теленор, както и в търговските центрове на изрично оправомощените дистрибутори и партньори на Теленор. Информация за оправомощените да приемат заявление за пренасяне на номера дистрибутори и партньори на Теленор е налична в Интернет страницата на Теленор и на телефон 123.

Абонатът, подаващ заявлението представя за проверка изброените по-долу документи, както следва:

а) За физически лица -валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България; за чужди граждани, продължително или постоянно пребиваващи в страната – документ за продължително или постоянно пребиваване, с вписан настоящ адрес. б) За юридически лица и еднолични търговци -съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 6 (шест) месеца преди представянето му, удостоверение за регистрация в БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър на Агенцията по вписванията; в) лица упражняващи свободни професии, регистрирани земеделски производители и други – ЕГН/БУЛСТАТ, служебен адрес на практиката; г) за други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) – актът, с който са създадени; регистрация в регистър БУЛСТАТ; от които е видно седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или посочване на 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 посочване на валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

Абонатът, подаващ заявлението представя за проверка и документи, удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост.

В случай, че заявлението се подава чрез пълномощник, упълномощеният следва да представи освен горепосочените документи и пълномощно в обикновена писмена форма.

Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща не се приемат. Теленор удостоверява факта

на подаване на заявлението чрез предоставяне на копие от същото.

25. Заявлението за пренасяне на номер/а е по образец на Теленор, който включва задължителни реквизити, договорени в подписаната между операторите процедура. В заявлението за пренасяне се посочват номера/та, за които се отнася заявлението за пренасяне. За физически лица български граждани – заявлението съдържа трите имена на Абоната/ Потребител, Единен граждански номер /ЕГН/.

За физически лица български граждани -непълнолетни потребители на предплатени услуги, които имат издадена лична карта – заявлението съдържа техните идентификационни данни, включително и съгласие за преносимост от законните им представители.

За физически лица чуждестранни граждани – заявлението съдържа имена, личен номер (в случай че е налице такъв) или номер на валиден документ за самоличност.

За юридически лица и физически лица – еднолични търговци – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код.

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

Заявлението следва да е надлежно подписано от абоната или негов упълномощен представител, като са посочени дата и точен час на подаване на заявлението.

Заявлението съдържа 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.

Заявлението съдържа 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.

В заявлението абонатът изразява своето писмено съгласие 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 Теленор, както и декларация от страна на абоната, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик.

Заявлението съдържа информирано съгласие на абоната, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Теленор се считат оттеглени.

Заявлението съдържа упълномощаване на Теленор от страна на абоната да прекрати договорните взаимоотношения между абоната и Даряващия доставчик.

Заявлението съдържа възможност абонатът 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.

При наличието на изрично съгласие от страна на Теленор заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от абоната до Теленор за заплащане на дължими плащания към Даряващия доставчик от името и за сметка на упълномощаващия абонат.

26. С едно заявление може да се иска пренасяне на неограничен брой номера.

Теленор ще приема по избор на абонатът отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от абоната брой номера или едно заявление за всички номера.

Всички номера в заявлението трябва да бъдат от обхвата от номера, обслужван от Даряващия доставчик.

Всички номера в заявлението трябва да бъдат от един и същ тип – след код за достъп до услуги, при които се използва комуникация M2M (430), след код за достъп до услугата „персонален номер“ (700), след код за достъп до услуги с безплатен достъп (800) или след код за достъп до услуги с добавена стойност (90);

27. Теленор в качеството му на Приемач доставчик при подаване на заявлението уведомява, по подходящ начин, абоната относно цената и условията за пренасяне, както и за:

- а) условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та;
- б) основанията за отказ за преносимост на номера/та по чл.15 и чл.29;
- в) че съществуват причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;
- г) че е определен прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;
- д) че е възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номер;
- е) че съществува възможност за влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

28. Срокът на реализация на преносимост не може да бъде по-дълъг от 5(пет) работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, включително прозорец на преносимост не по-голям от 5(пет) часа. Срокът за реализация на преносимостта може да бъде удължен с времето, през което са били налице технически проблеми в

мрежата на Даряващото предприятие или в Мрежата до отстраняването им.

29. Теленор в качеството му на Приемащ доставчик ще отказва пренасяне на номер/а в Мрежата при наличие на някое от следните обстоятелства:

- а) абонатът не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;
- б) заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от абоната;
- в) представените от абоната данни в заявлението са непълни и/или неточни;
- г) не са представени изискуемите към заявлението документи;
- д) липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

30. В случаите по чл. 29, б. „а“, „б“, „в“, „г“, заявлението не се разглежда от Теленор до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от дата на стартиране на процедурата за преносимост.

В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Теленор. В останалите случаи по чл. 29 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Теленор.

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

31. В случай, че не са налице основания за отказ по чл.29 Теленор и Даряващият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

32. В случай че не са налице основания за отказ, Теленор сключва договор за предоставяне на достъп до негеографски номер/а за предоставяне на услуги, който договор влиза в сила под условие, съгласно посоченото в него.

33. Абонатът може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а, както до Даряващия доставчик съгласно чл.18, така и до Теленор в качеството му на Приемащ доставчик, но не по-късно от деня предшестваш датата, на която се осъществява преносимостта.

Оттеглянето на заявлението се извършва на мястото на подаването му, когато оттеглянето се извършва пред Теленор.

Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите.

При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основание за отказ по чл.29, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред Теленор се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с Даряващия доставчик, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик.

В 7-дневния срок по т.25, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

34. Теленор и Даряващото предприятие определят ден, в който ще бъде активиран достъпът на абоната до Мрежата, и съответно деактивиран достъпът на абоната до мрежата на Даряващото предприятие.

Теленор уведомява абоната за деня на пренасяне на номер/а.

35. Теленор информира абоната за осъщественото пренасяне на номер/а.

36. Абонатът не може да търси отговорност от Теленор за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

37. Теленор има право да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/потребителя или да заплати неговите задължения към Донора в случай на неплащане от абоната/потребителя на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесения номер/а.

38. Договорът между Теленор и абоната влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на Теленор. Отношенията между абоната и Теленор след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно тези Общи условия и сключеният индивидуален договор, рамковия договор и допълнителни споразумения към тях.

V. Допълнителни разпоредби. Дефиниции

1. „Абонат“ е физическо или юридическо лице, което предоставя услуги на крайни абонати чрез използване на негеографски номера.

2. „Негеографски номер/номер“ е номер от обхвата на кодовете за достъп по чл. 14 ал. 1, т. 5а, 6,

7 и 8 от Наредба № 1 от 22.07.2010 г. за правилата за ползване, разпределение и процедурите по първично вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена.

3. „Даряваща мрежа“ е мрежата на абонамента, от която номерът/та се пренася/т. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.

4. „Даряващ доставчик или Донор“ е доставчикът, от чиято мрежа негеографският номер/а се пренася/т в друга мрежа.

5. „Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците, получили разрешение за осъществяване на електронни съобщения чрез номера от съответния обхват.

6. „Доставчик“ е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения п

7. „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/а.

8. „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.

9. „Негеографски услуги“ са услугата „персонален номер“ с код за достъп - 700, услуги с безплатен достъп с код за достъп – 800, услуги с добавена стойност с код за достъп – 90 и услуги, при които се използва комуникация Машина-Машина (M2M), с код за достъп – 430, включващи пренос на данни, SMS и, при наличие на техническа възможност - CSD.

10. „Отстраняване на технически проблем“ (System up) е възстановяване на обслужващите системи на даряващата или приемащата мрежа след възникнал технически проблем.

11. „Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Абонатите на предприятията – доставчици на негеографски услуги да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ същия вид негеографска услуга в рамките на съответния негеографски код за достъп или връщането му в Мрежата на държателя на обхвата от номера.

12. „Пренесен номер“ е негеографски номер, чрез който (след съответен код за достъп) се предоставя негеографска услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик от Домейна на преносимост.

13. „Приемаща мрежа“ е мрежата, която приема негеографски номер вследствие процеса на пренасяне. Тази мрежа става мрежа на абонамента след завършване на процеса на пренасяне.

14. „Приемащ доставчик“ или **„Приемащо предприятие“** е доставчикът, в чиято мрежа се пренася негеографският номер.

15. „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на Абоната до Приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на Абоната до Даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за маршрутизиране към Приемащата мрежа.

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

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

VI. Преходни разпоредби

Настоящите Общи условия влизат в сила от 10.09.2010 г.