

# ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ ЕАД ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

**/В сила от 10.09.2010 г., Изменени на 21.09.2010 г., изменени на 29.02.2012 г., изменени на 04.06.2012 г., изменени на 17.08.2012г., изменени на 18.10.2012 г., изменени на 07.12.2012 г., изменени на 08.04.2013 г., изменени на 18.06.2013г. изменени на 30.04.2016г., изменени на 30.06.2017г.; изменени на 20.09.2018г./**

## I. Общи положения

**1.** (изм. и доп. 30.04.2016г.) С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между Теленор България ЕАД (наричано по-долу за краткост „Теленор“), ЕИК 130460283, със седалище и адрес на управление гр.София, п.к. 1766, ж.к. „Магост“ 4, Бизнес Парк София, сграда б, и потребителите на мобилната телефонна услуга и другите услуги, предоставяни от Теленор чрез някоя от електронните съобщителни мобилни наземни мрежи, работещи съответно по стандарт GSM (Global System for Mobile Communications – Глобална система за мобилни комуникации), по стандарт UMTS (Universal Mobile Telecommunications System – универсална система за мобилни комуникации), или по стандарт LTE (Long Term Evolution), наричани събирателно по-нататък „Мрежата“ или съответно „GSM мрежата“ и „UMTS мрежата“ или „LTE мрежата“.

**2.** Услугите се осигуряват от Теленор въз основа на индивидуален договор, в писмена форма, сключен със съответния потребител. Освен въз основа на индивидуален договор, услугите се осигуряват от Теленор и като предлагателни услуги - чрез факта на инсталране на SIM карта за предлагателни услуги в крайно устройство и генериране на първото изходящо телефонно повикване. По силата на индивидуален договор с един потребител, Теленор може да предоставя услуги на един или повече потребители. За неурегулените в индивидуалния договор случаи се прилага съответните разпоредби на Общите условия. Общите условия са неразделна част от индивидуалния договор между Теленор и потребителите, и имат задължителна сила за тях, освен ако не е изрично уговорено друго в индивидуалния договор.

**3.** Индивидуалният договор влиза в сила съобразно предвиденото в него. Управняването на правото на отказ в 7 дневен срок от сключване на договора, където е приложимо, не освобождава потребителя от задължението му да заплати съответна част от сключения абонамент за времето, през което е ползвал услугата, цената на всички използвани услуги, невключени в месечния абонамент, както и всички дължими суми съгласно индивидуалния договор с потребителя.

**3а.** (изменен 21.03.2008 г.) До изтичане на първоначалния срок на действие на индивидуалния договор, в случай, че такъв е изрично предвиден в него, потребителят се задължава:

- а) да не прекратява едностранно договора;
- б) да не подава молба за временно спиране ползването на услугите;
- в) да не извършва други действия, изрично забранени с индивидуалния договор.

**3б.** (отменен)

**3в.** (отменен)

**3г.** (отменен)

**4.** (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят се счита уведомен за тези Общи условия от датата на предоставянето на достъп до тях и се счита за обвързан с тях след приемането им. Последващи промени на Общите условия са задължителни и обвързват за потребителя съгласно предвиденото в настоящите Общи условия и приложимото законодателство

**5.** Общите условия могат да бъдат изменени и допълвани по инициатива на Теленор, на потребителите или на Комисията за регулиране на съобщенията. Измененията и допълненията на Общите условия се извършват по реда, предвиден в Закона за електронните съобщения. Теленор информира за измененията потребителите, като публикува на страницата си в интернет изменените Общи условия в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им 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 текстовете от Общите условия с променена номерация, то препратките ще се считат направени към съответните преномерирани текстове.

**6.** Теленор осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, на своята интернет страница, находяща се на адрес [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg), както и предоставя на потребителя копия, на хартиен носител, от Общите условия във всеки свой търговски център, както и в търговските центрове на своите дистрибутори и партньори.

## II. Услуги, предоставяни от Теленор

**7.** Теленор предоставя услуги на потребителите си при условията на действащото законодателство, включително Закона за електронните съобщения и позаконовите нормативни актове и административни актове по неговото прилагане. За обслужване от Мрежата, потребителят следва да:

а) притежава валидна лична SIM карта, регистрирана в базата данни на Мрежата;

б) използва само Крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащото българско законодателство.

**8.** (изм. и доп. 30.04.2016г.) Теленор предоставя чрез Мрежата електронни съобщителни услуги съгласно GSM, UMTS или LTE стандарта, технолозиите възможности на Мрежата и зоните на тяхното обслужване, както следва:

а) Гласови услуги по Мрежата, както и допълнителните услуги, включени в GSM стандарта в зоната на обслужване на Мрежата;

б) Гласови услуги по Мрежата, както и допълнителните услуги, включени в UMTS или LTE стандарта в зоната на обслужване на мрежата;

в) Услуги за осъществяване на слешни повиквания. Теленор осигурява безплатен достъп до услугите за слешни повиквания към един европейски номер за спешни повиквания 112, както и до службите "Спешна медицинска помощ", Национална служба "Полиция" и Национална служба "Пожарна безопасност и защита на населението" до окончателно прекратяване на индивидуалния договор между потребителя и Теленор.

г) Достъп до услуги с безплатен достъп – чрез тази услуга, потребител, на когото е предоставен за ползване номер с код 0800, може да бъде достъпен за повиквания към този номер, като цената на разговорите се заплаща от него;

д) Достъп до услуги с добавена стойност – чрез тази услуга се осъществяват повиквания и/или се изпращат кратки съобщения от абонатния номера за предоставяне на услуги с добавена стойност, като цената на мнута разговор/съобщение е по-висока от цената на мнута разговор/съобщение в мрежата на Теленор, според тарифния план на потребителя за обаждане/съобщение към абонатния номера от мрежата на Теленор.

е) Достъп до интернет;

ж) Пренос на факсимилни съобщения;

з) Пренос на данни.

**9.** Теленор има право да предоставя чрез Мрежата:

а) телефонни справочни услуги, вкл. издаване и разпространение на телефонен указател под формата на печатно издание и/или в електронна форма;

б) услугата закупуване на „Златен номер“, чрез която потребителите на Теленор имат възможност да получат Златен номер, като заплащат предвидената цена за него съгласно действащата ценова листа на Теленор;

в) получаване на входящ трафик при незаплатено в срок задължение.

**10.** Теленор предоставя и следните услуги:

а) Представяне на идентификация на линията на викация (CLIP), чрез която абонатния номер на викация потребител се изписва на дисплея на крайното устройство на викания потребител;

б) блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR), чрез която викация потребител може да блокира изписването на абонатния си номер на дисплея на викания потребител;

в) Пренасочване на повикванията (Call Forward) чрез която повикванията към един абонатен номер ползван чрез дадено крайно устройство, се получават в друго крайно устройство;

**11.** Услугите по т. 8, т. 9 и т. 10 могат да бъдат ползвани от потребителите чрез различни абонатни и тарифни програми, планове, пакети и условия, предлагани съобразно търговската политика на Теленор. Подробна информация за услугите и условията и цените за тяхното ползване се предоставя в търговската мрежа на Теленор, чрез информационни брошури и материали, издвани от Теленор, както и чрез телефонния номер, електронния адрес и факс номера по т. 13, както и на интернет страницата на Теленор на адрес [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg). Потребителите имат възможност да ограничат достъпа си както до отгелни тилове, така и до всички повиквания по т. 8, б, „г“ чрез подаване на заявление по образци от търговските центрове на Теленор.

**12.** Теленор осигурява услугите на потребителите си 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, при следните параметри за качество в рамките на покритието на мрежата:

а) срок за включване на потребителя към Мрежата – 48 часа от датата на сключване на договора, в случаите на пренасяне на номер/а от друга мрежа се прилага съответните разпоредби по раздел XIX от настоящите Общи условия;

б) вероятност за успешно установяване на връзка в район с покритие на GSM мрежата - над 90%;

в) вероятност за успешно установяване на връзка в район с покритие на UMTS мрежата - над 95%;

г) процент на неуспешни повиквания, дължащи се на претоварване или повреди на мрежата, да не надвишава 5% за GSM мрежата и 3% за UMTS мрежата. Теленор не носи отговорност за качеството на услугите, предоставяни чрез чужда GSM или UMTS мрежа (роуминг).

д) (нова в сила от 30.04.2016г.) Скоростта на интернет връзката и качеството на услугата зависи от типа технология, местността, разположението и състоянието на сградите, от местоположението на потребителя, от модела на крайното устройство.

**12а.** В местата с декларирано и фактическо покритие на мрежата, Теленор предоставя достъп до услуги за спешни повиквания и предоставя на централите за приемане на спешни повиквания с единен европейски номер 112 информация за местоположението на викащия краен потребител. Теленор не налага ограничения за ползване на услуги за спешни повиквания за собствени потребители на Мрежата, както и за потребители на други мобилни мрежи, с поставена активна СИМ карта в крайното устройство.

**12б.** (изм. и доп. 30.04.2016г.) Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги могат да съществуват единствено във връзка с условията по конкретни продукти и/или услуги, както и в зависимост от характеристиките и/или настройките на крайното устройство на потребителя. Теленор ограничава интернет скоростта след достигане на определен обем трафик, в рамките на предварително уговорения между страните период от време (напр. час, ден, седмица, месец или отчетен период). Ограничаването на скоростта може да доведе до затруненост в използването на определени услуги и приложения, изискващи налична интернет връзка със скорост и капацитет, по-високи от наложените от Теленор ограничения. Във всички случаи еквивалентните категории трафик на данни се третираат еднакво.

**12в.** (изм. и доп. 30.04.2016г.) Теленор може да прилага мерки за управление на трафика на данни, основани на обективно различните технически изисквания за отделните категории трафик.

Теленор може да прилага мерки за управлението му и в следните случаи, а именно:

а) Изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;

б) С цел запазване сигурността и целостта на мрежата, крайните устройства и предоставяните услуги;

в) За предотвратяване на предстоящо претоварване на мрежата, за да се смекчи въздействието от претоварване на мрежата, и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затрунен, до отпадане на необходимостта.

Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третираат еднакво.

Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство..

**12г.** Теленор осигурява услуги за поддръжка и услуги по обслужване на потребители, които услуги могат да бъдат както под формата на оказване на съдействие и обслужване от страна на Теленор, така и като предоставена възможност за самообслужване. Подробна информация за начина на ползване и различните тилове услуги се съдържа на официалната страница на дружеството, включително такава може да бъде получена във всеки един обект от търговската мрежа.

**12д.** Теленор не налага ограничения за ползване в собствената си Мрежа на Крайни устройства с оценено съответствие съгласно изискванията на действащото законодателство.

**12е.** (изм. и доп. 30.04.2016г.) В случай на заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на Мрежата, Теленор може да прилага международно установени стандарти за GSM/UMTS/LTE Мрежата действително, чрез които достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затрунен, до отпадане на необходимостта, като при подобно ограничение еквивалентните категории трафик на данни се третираат еднакво.

**12ж.** Теленор поддържа и периодично актуализира на официалната си интернет страница информация, касаеща рисковете, свързани с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги за извършване на незаконни дейности или за разпространение на вредно съдържание и със средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяните от Теленор услуги.

**13.** Теленор предоставя на потребителите 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата достъп до телефонен номер 089 123, факс номера: 02/ 415 41 23, 0898 194 123, и до електронните адреси на страницата си [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg) за предоставяне на информация във връзка с услугите и за сигнализиране за наличие на повреди. Потребителите могат да уведомяват Теленор за наличие на повреди и във всеки един от магазините от търговската мрежа, чиито адреси са оповестени на официалната интернет страница на дружеството.

### III. Индивидуални договори

14. При сключването на индивидуален договор, потребителят се идентифицира с:

а) за физически лица – валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България; за чужди граждани, прогълтително или постоянно пребиваващи в страната – документ за прогълтително или постоянно пребиваване, с вписан настоящ адрес.

б) за юридически лица и еднолични търговци – в зависимост от вида на **юридическото лице нкой или всички изброени документи:** съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издано не по-рано от б (шест) месеца преди представянето му, удостоверение за регистрация в БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или забавено от тях извлечение от търговския регистър на Агенцията по вписванията;

в) лица упражняващи свободни професии, регистрирани земеделски производители и други – ЕГН/БУЛСТАТ.

15. При сключване на индивидуален договор, Теленор може да изиска и други документи от потребителя, извън посочените в т. 14, при

спазване на разпоредбите на действащото законодателство и настоящите Общи условия.

**16.** Потребителят е длъжен да предостави на Теленор, при поискване, документи, удостоверяващи верността на данните по т. 14 или т. 15. При промяна на данните по т. 14 или т. 15, потребителят следва да уведоми Теленор в 7 (седем) дневен срок, считано от датата на настъпване на промяната като се задължава в същия срок и да предостави новите данни. При неспазване на правилото по изречението Второ Теленор има право временно и/или постоянно да спре или ограничи ползването на услугите и/или да прекрати индивидуалния договор без предизвестие.

**17.** Теленор може да уълномощава трети лица да сключват индивидуални договори с потребители за предоставяне на услуги, от негово име и за негово сметка, както и да извършват дейности по упражняване на негово право и/или изпълнение на негово задължение по отделни индивидуални договори.

**18.** (Изм. на 08.04.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) Потребителят няма право да прехвърля цяло или частично правата и задълженията си по индивидуален договор на трети лица, без изрично предварително писмено съгласие на Теленор. Когато потребител с вече сключен и действателно индивидуален договор, сключи нов индивидуален договор, всички изключени от негово услуги преминават на обща сметка и се заплащат по една фактура.

**19.** В случай че потребител, страна по индивидуален договор, предостави за ползване от друго лице, регистриран на негово име мобилен номер или номера от Мрежата, потребителят, страна по договора, остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от договора.

**19a.** Потребителят има право едностранно да прекрати безсрочен индивидуален договор с едномесечно писмено предизвестие. Теленор уведомява крайните потребители, не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях чрез кратко текстово съобщение (SMS), писмо, телефонно обаждане и/или по друг начин, които Теленор по свое усмотрение преценя за подходящи. Потребителят има право едностранно да прекрати индивидуален договор срочен или безсрочен, при съществено или системно нарушение на Общите условия и индивидуалния договор от страна на Теленор, с едномесечно писмено предизвестие.

**19b.** Теленор има право да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да прекрати индивидуален договор, срочен или безсрочен, в случай че потребителят:

- a) не предостави един или повече от документите по т. 14 и/или т. 15, изисквани от Теленор за сключване на индивидуалния договор;
- b) не предостави на Теленор поискан документ, удостоверяващ верността на данните от документите по т. 14 или т. 15;
- в) не е платил дължими суми след изтичането на сроковете за плащане по индивидуалния договор, съответно тези Общи условия;
- г) не е внесъл изискваната от Теленор при условията на т. 44 от настоящите Общи условия гаранционна сума;
- д) е изключен при сключването на индивидуалния договор и/ или при неговото изпълнение документ с невярно съдържание или подправен документ;
- е) е извършил чрез предоставената му SIM-карта безпокоителни или злоумишлени повиквания;
- ж) е изключен или е допуснал да бъдат ползвани електронни съобщителни устройства/оборудване или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;

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

и) е реализирал нетипичен трафик;

й) е реализирал чрез Мрежата трафик с цел реализиране на печалба за себе си или друго лице, различно от Теленор;

к) има открито производство по несъстоятелност или ликвидация;

л) други основания, посочени в тези Общи условия и съгласно посоченото в тях.

**19b.** Теленор има право да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да прекрати индивидуален договор, срочен или безсрочен с едномесечно писмено предизвестие, в случай че потребителят:

- a) е посочил неверен адрес за получаване на фактури;
- б) е изключен Крайни устройства, които не са с оценено съответствие, не са маркирани и не са пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове;
- в) има направена първоначална или последваща кредитна оценка, според резултата от която не би могъл да покрива обичайните си задължения по ползване на услугите;
- г) е нарушил съществено или системно тези Общи условия.

**19c.** При прекратяване на договора за услуги, независимо от основанието за това, освен заплащане на всички дължими към Теленор суми, потребителят отговаря и за обезсищаването на всички уълномощавания на трети лица, ако има такива, свързани с плащане на дължими суми към Теленор.

**19g.** След прекратяване на индивидуалния договор Теленор има право да предостави мобилния номер за ползване от друг потребител.

**19e.** Потребителят не може да се позовава на невъзможност да получи съобщение или информация на адрес или номер посочени в индивидуалния договор или съответстващи същия документ. Това правило важи и за кратки текстови съобщения (SMS) или повиквания.

## IV. Цени на услугите

**20.** Цените на услугите, предоставяни от Теленор се определят съгласно Глава Тринадесета от Закона за електронните съобщения. Всички услуги се заплащат 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](http://www.telenor.bg), както и безплатно, във всеки магазин от търговската мрежа на Теленор.

**21.** Цените на услугите се определят съобразно търсенето и предлагането, при условия на равнопоставеност на потребителите, съобразно категориите потребители, обема на трафика и други условия. Теленор има право да определя ценови пакети за услуги, както и различни цени и отстъпки на база технология, кредитната оценка на потребителя, обем на ползване на услугата, 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.

**22.** Теленор може да променя цените на предоставяните услуги. Теленор представя цените на ребро за събедение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3 дневен срок преди влизането им в сила. Информация за променените цени е достъпна на интернет страницата на Теленор – [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg), както и безплатно във всеки магазин от търговската мрежа на Теленор. В случай че Теленор заблви едностранно цените с повече от 20% в сравнение с предварително уговорените по конкретна абонаментна програма, пакет или план, което увеличаване се отнася както до месечния абонамент, така и до всяка една цена на ползване по програмата/пакета/плана услуги, потребителите по съответната програма имат право да се откажат от договора си в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на увеличаване на цените с отправяне на писмено уведомление до Теленор.

**23.** Дължимите от потребителите цени са:

a) цена за първоначално свързване – включва разходите за осигуряване достъпа на потребителя до Мрежата и се заплаща еднократно при сключване на индивидуалния договор, респективно при закупуване на пакет за предплатени услуги. В случай на прекратяване действото на индивидуалния договор, респективно при прекратяване ползването на пакет предплатени услуги, заплащаната от потребителя цена за първоначално свързване към Мрежата не се възстановява;

б) месечен абонамент – осигурява достъп до услугите, за които е сключен индивидуален договор и включва разходите за поддръжка на Мрежата и се предплаща от потребителя ежемесечно, в размери съобразно избрания от потребителя абонаментен план/програма/пакет;

в) месечна цена за ползвани услуги – представлява сумата от стойността на всички услуги, ползвани от потребителя през дадения месец. В цената на изходящите разговори се включва заплащането на:

– всички осъществени от потребителя повиквания в зависимост от продължителността на разговора, зоната, с която се

разговаря, вида абонамент, избран от потребителя при сключване на договора. Всяко успешно повикване се таксува от момента на установяване на връзката - приемане на повикването от викания потребител, активиране на включено крайно устройство или активиране на услуга, до получаване на сигнал за разпадането ѝ. По отношение на успешните повиквания Теленор прилага повременно таксуване. Успешните повиквания, след изтичане на първоначалното време, определено в съответния абонаментен план/програма или услуга, се таксуват на секунда, освен ако друго таксуване не е изрично предвидено в съответния абонаментен план/програма. Първоначалното време на таксуване е в съответствие с абонаментния план/програма.

– (изм. и доп. 30.04.2016г.) всички услуги на Мрежата, използвани (предизвикани или заявени) от потребителя (например пренасочване на повикването, изпращане на кратки съобщения (SMS) и др.). Кратките съобщения се таксуват на всяко съобщение, съгласно установените размери на кратките съобщения по стандартите за GSM/UMTS/LTE мрежи, освен ако не е предвидено друго в тарифния план;

– (изм. и доп. 30.04.2016г.) всички получени и осъществени от потребителя изходящи разговори чрез чужда GSM или UMTS мрежа (роуминг) или ползване на други услуги, вкл. и през LTE мрежа. Теленор може да издава фактура за заплащане на роуминг разходите на потребителя след изтичането на период по-дълъг от един месец, с оглед спецификата на предоставяната услуга, както потребителят дължи заплащането ѝ. Месечната цена за провеждане на разговори се дължи и към Мрежата от потребителя ежесечно, независимо дали повикванията са осъществени от потребителя лично. При прекратяване на достъпа на потребителя до Мрежата, независимо дали по молба на по следния или по преценка на Теленор, потребителят дължи плащане на всички задължения, които не са били известни като размер към момента на прекратяване на достъпа;

2) месечна цена за ползване на допълнителни или на други услуги - заплаща се от потребителя, когато такава е предвидена за съответната услуга, по начин, уговорен в индивидуалния договор или посочен в условията за ползване на съответната услуга на страницата на Теленор в интернет – [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg) или съгласно определеното в тези Общи условия.

г) цена за временно спиране по т. 69. Потребителят отговаря и дължи връщане на Теленор на всякакви допълнителни /извънредни/ разходи, свързани със събирането на вземания, които са присъдени по съдебен ред.

**24.** Теленор може да предлага на потребителя намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) и устройство/а или на две или повече услуги.

**25.** Хората с трайни увреждания получават по специален абонаментен план/програма, предназначена за тях, до 25 безплатни минути разговори месечно, проведени в Мрежата, както и по преценка на Теленор - към Мрежата на други предприятия на територията на страната. 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.

## V. Заплащане на услугите

**26.** При ползване на услуги чрез индивидуален договор заплащането на ползваните услуги се извършва въз основа на фактура, която се издава ежесечно на името на потребителя. При ползване на предлаганите услуги, ползваните услуги се заплащат в момента на закупуване на ваучер или друго средство за зареждане на сметката. При сключване на индивидуален договор всеки потребител – страна по договора бида уведомен за датата от месеца, на която ще му бъде издавана фактура. Неполучаването на фактурата не освобождава потребителя от задължението му за плащане на дължимите суми.

**27.** Плащането на посочената във фактурата сума се извършва в **срока, указан на фактурата**, но не по-късно от 18 дни след датата на издаването ѝ. При неспазване на срока потребителят дължи неустойка за забава в размер на законната глоба за всеки ден закъснение. Неспазването на срока за плащане на фактурата дава право на Теленор да използва внесената от потребителя гаранционна сума или банковата гаранция (ако е налице такава) за покриване на част или на цялото задължение и да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, с изключение на достъпа до услуги за спешни повиквания, до заплащане на дължимите суми. В случай че сумата по фактурата не е заплатена в срок, Теленор има право да ограничи и/или спре достъпа на потребителя до услуга/услугите, с изключение на достъпа до услуги за спешни повиквания, до заплащане на дължимите суми.

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

а) в брой - във всеки **магазин от търговската мрежа** на Теленор;

б) по банков път – по банковата сметка, посочена в издадена - та от Теленор фактура за дължимите от потребителя суми;

в) чрез незабавно инкасо;

г) по друг начин, уговорен между Теленор и потребителя и/или посочен на интернет страницата на дружеството. Начинът на заплащане се избира от потребителя.

**29.** Теленор публикува на интернет страницата си – [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg) списък с адреси и телефони на всички свои **магазини** от търговската мрежа.

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

**31.** (Изм. на 08.04.2013 г. и на 20.09.2018 г., в съответствие с указания на КЗП) Месечните сметки на потребителя могат да бъдат оспорени пред Теленор в б (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата. Предвиденото в предходното изречение не възпрепятства и не ограничават правото на потребителя да оспори месечната си сметка по съдебен ред съгласно приложимото законодателство. След подаване на жалба пред Теленор, същата се разглежда по реда, описан в раздел XXI по-долу. В случаите, когато Теленор дължи суми на потребител по договор, тази сума възстановява на потребителя единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори. В случаи на дължима сума по действителен договор, дължимата сума се приспада от бъдещите задължения на потребителя. В случаи на дължима сума по прекратен договор след подаване от потребителя на писмена молба до Теленор сумата се възстановява на потребителя на писмено посочена от него банкова сметка, а в случаи че потребителят не притежава такава – по преценка на Теленор последното възстановява сумата в пари, по банковата сметка, откритата от Теленор на потребителя, чрез други плащателни инструменти или по друг подходящ начин, без допълнителни разходи по откриването им за потребителя.

**31а.** (нов - в изпълнение на задължителни указания по Решение No 1962/27.09.2012 г. на КРС.) Теленор се задължава предгарбително и по подходящ начин (чрез кратко текстово съобщение – SMS, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти, чрез писмо, доставено с куриер и др.) да информира абоната, че ще предприеме действия по извънредното събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услугите на трети лица (Кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други). Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

## VI. Кредитен лимит

**32.** Теленор определя конкретна сума, наричана кредитен лимит, в рамките на която потребителят има възможност да ползва услугите без да се налага да внесе гаранционна сума, освен в случаите, когато такава се изисква за ползване на специфични услуги (например роуминг).

**33.** Конкретният размер на кредитния лимит се определя в действителна ценова листа на Теленор в зависимост от вида на избора на потребителя абонаментен план/програма/пакет. Теленор може да договори с потребителя индивидуално определена сума – кредитен лимит, различна от тази, посочена в предходните изречения. Индивидуално договореният кредитен лимит се посочва в индивидуалния договор на потребителя с Теленор. Индивидуалният кредитен лимит може да бъде уговорен и след получаване на съгласие от страна на потребителя; чрез кратко текстово съобщение (SMS), телефонно повикване или по друг начин (изречението е изменено на 17.08.2012 г. в изпълнение на задължителни указания по Решение No 344/31.03.2012 г. на КРС).

В кредитния лимит могат да се включват както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от

потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Кредитният лимит се смята за достигнат, когато сумарно дължимите от потребителя суми се изравняват или надминат определената размер на кредитния лимит, независимо от факта как тези суми са разпределени като задължения между отделните СИМ карти, регистрирано в системата на Теленор на база ЕГН и БУЛСТАТ/ЕИК съответно при потребител – физическо лице и потребител – юридическо лице.

Разпоредбата на изречение първо на този член 33 не се прилага за забранени договори и потребителите запазват кредитния си лимит, за който размер могат да се уведомяват чрез телефонно обаждане на (089) 123.

**34.** (отменен)

**35.** Предприятието може да увеличава кредитния лимит само след постигнато изрично съгласие с потребителя по отношение на конкретна сума, с която ще бъде увеличен кредитния лимит.

(Промяната (увеличението или намаляването) на кредитния лимит може да бъде извършвана както чрез промяна на индивидуалния договор, така по взаимно съгласие на страните, постигнато по един от следните начини: чрез SMS, телефонно повикване, съобщение по електронна поща или по друг начин - изречението е отменено на 17.08.2012 г. в изпълнение на задължителни указания по Решение No 344/31.03.2012 г. на КРС ). Независимо от предвиденото в преходното изречение, Теленор може едностранно да намалява кредитния лимит в зависимост от текущата кредитна оценка на потребителя, за което уведомява последния.

**36.** Теленор се задължава да информира потребителя за изчерпване на кредитния лимит при достигане на сума, равна на 90% от същия. С олед максимална защита интересите на потребителите, задължението по преходното изречение се счита за изпълнено и в случай на уведомяване на потребителя при достигане на сума, равна на 80% от кредитния лимит. Това задължение не се отнася за случаите, в които достигането на 90% от кредитния лимит е осъществено в румунс и Теленор не разполага към този момент с информация за осъществяването повиквания от крайния потребител. (Уведомяването на потребителя се извършва по един от следните начини: телефонно повикване, съобщение по електронна поща или SMS и единствено извън рамките на часовия пояс от 23.00 до 07.00, независимо от това кога е достигнат кредитният лимит - изречението е отменено на 04.06.2012 г. в изпълнение на задължителни указания по Решение No 344/31.03.2012 г. на КРС) При изчисляване на достигнатата сума от потребителя не се вземат предвид разговорите/потребленията, за които/което е необходимо допълнително технологично време за и са/е в процес на обработка.

Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми за ползвани услуги, включително и тези надхвърлящи определения кредитен лимит. Надхвърлянето на кредитния лимит дава право на Теленор, но не задължава дружеството да ограничава и спира ползването на услугите от страна на потребителя. В частност, при превишаване на кредитния лимит Теленор може (но не се задължава) да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, освен изходящите повиквания към услуги за спешни повиквания. Неуведомяването на потребителя за достигнат кредитен лимит не освобождава последния от задължението да заплати всички дължими суми, включително тези, надхвърлящи кредитния лимит.

**37.** При превишаване на лимита си потребителят се задължава:

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

**38.** Възстановяване на възможността за осъществяване на изходящи повиквания се осъществява след изпълнение на задълженията по т. 37 от страна на потребителя. При неизпълнение от страна на потребителя на задълженията по т. 37, Теленор има право незабавно да спре изцяло или частично предоставянето на услугите и/или да прекрати едностранно индивидуалния договор, по реда, предвиден в индивидуалния договор и тези Общи условия.

## **VII. Кредитна оценка**

**39.** (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Теленор може да извършва първоначална кредитна оценка преди сключване на индивидуален договор с потребителя.

а) Първоначалната кредитна оценка на потребители - физически лица - се извършва съгласно Политиката за личните данни на Теленор България ЕАД;

б) Първоначалната кредитна оценка на потребители извън тези по буква „а“ се извършва съгласно настоящите Общи условия. Кредитната оценка се извършва за сметка на Теленор.

**39a.** (нов, в сила от 20.10.2018г.) Теленор може да извършва текуща кредитна оценка на всеки потребител по реда на настоящите Общи условия.

**39b.** (нов, в сила от 20.10.2018г.) Първоначалната кредитна оценка на потребители, по чл. 39, буква „б“, и текущата оценка на всички потребители се извършват с цел преценка на събиращемостта на вземанията, изготвяне на потребителския профил в съответствие с индивидуалните особености и други маркетингови или кредитни цели.

а) Първоначалната и текущата кредитна оценка на потребители, по чл. 39, буква „б“, се извършват и включват ползване и/или анализ на информацията от банки и/или други кредитни и/или финансови институции (вкл. бюро), информацията от Националния осигурителен институт и Национална агенция за приходите и техните офиси, публични или други източници на информация, включително такива свързани, с предшисни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начина на ползване на услугите и други.

б) Текущата кредитна оценка на потребители по чл. 39, буква „а“ включва ползване и/или анализ на информацията за предшисни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начин на ползване на услугите и други.

Кредитната оценка се извършва за сметка на Теленор.

**40.** (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Ако при извършване на първоначалната кредитна оценка спрямо потребител по чл. 39, буква „б“, Теленор прецени, че същият не покрива изискванията на текущата търговска политика, Теленор може да не сключи индивидуален договор с него или да сключи индивидуален договор с потребителя, като му предложи достъп само до част от услугите, които предоставя или да предложи ползване на предлагателни услуги.

**41.** Ако при извършване на текуща кредитна оценка, Теленор прецени, че потребителят не покрива изискванията на текущата търговска политика, Теленор може да ограничи достъпа на потребителя до част от услугите, като му предостави възможност за пълно ползване на услугите, ако той заплати гаранционна сума, като обезпечение за ползваните услуги и при условие, че същият няма хиляди задължения към Теленор. Теленор уведомява потребителя за причините за налагане на това ограничение в срок до 3 работни дни от датата на налагането му.

**42.** (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Теленор не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на първоначална оценка на потребители по чл. 39, буква „б“, както и за последиците от отказа за свързване на потребителя.

**43.** (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителите по чл. 39, буква „б“ се съгласяват Теленор да предоставя данни за тях на други физически или юридически лица за целите на индивидуално определяне на кредитния лимит, събиране на вземанията, както и за изготвяне на кредитна оценка.

## **VIII. Гаранционна сума**

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

- а/ потребителят е с изчерпан кредитен лимит;
- б/ на потребителя е бил спрял достъпът до услугите поради неплащане на дължими суми;
- в/ в зависимост от кредитната оценка на потребителя и начина на ползване на услугите;
- г/ при реализиране от потребителя на нетипичен трафик.

**45.** По свое желание потребителят може да направи плащане на гаранционна сума като обезпечение за ползване на услугите. Внесената по тази точка гаранционна сума не се използва за заплащане на текущите сметки на потребителя.

Със свое изрично писмено искане потребителят може да поиска да му бъде върната цялата или наличната част от внесената

от него по тази точка гаранционна сума. Теленор разглежда искането и го изпълнява в 30-дневен срок от подаването му, освен ако няма налични, изискуеми вземания към потребителя. Сумата се възстановява на писмено посочена от потребителя банкова сметка.

**46.** При прекратяване на договорните отношения Теленор има право да използва внесената по п. 45 гаранционна сума изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от потребителя.

Ако потребителят е платил всички дължими суми, Теленор връща на потребителя целия размер на гаранционната сума или остатъка, в случай на усъвяване на сумата от нея, в срок до 30 (тридесет) работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, чрез превод по писмено указана от потребителя банкова сметка.

**47.** Вместо гаранционна сума, потребителят може да представи на Теленор в случаите по п. 44 безусловна и неотменима банкова гаранция, издадена в полза на Теленор и покриваща размера на изисканата от Теленор гаранционна сума. Срокът на валидност на банковата гаранция следва да бъде еднакъв със срока на валидност на индивидуалния договор.

**48.** Теленор може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума по п. 44 за уловяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки. При прекратяване на индивидуалния договор неизползваната част от тази гаранционна сума подлежи на връщане на потребителя в срок до 30 (тридесет) работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, в случай, че той няма неизплатени задължения към Теленор, чрез превод по писмено и конкретно указана за това от потребителя банкова сметка.

## **IX. Права на Теленор**

**49.** Теленор има право да получава в срок всички плащания, дължими от потребителя в уговореното количество и на уговореното място.

**50.** Теленор има право да променя номерата на потребителите, когато промени се налагат по силата на индивидуален административен или нормативен акт или поради структурни промени в Мрежата. Теленор уведомява потребителите за предстоящите промени най-малко 30 (тридесет) дни предварително и осигурява безплатно в продължение на 30 (тридесет) календарни дни, при осъществяване на повикване към променения номер, безплатна информация за новия номер или за телефонен номер, на който може да се узная новия номер.

**51.** Когато това се налага за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата, Теленор може да спре временно достъпа на потребител до услугите, като това следва да става за възможно най-кратък срок и във време, в което ще бъдат причинени най-малко неудобства за потребителя. Теленор уведомява потребителя за изключване на връзката чрез един от следните начини:

- писмено - с препоръчано писмо с обратна разписка;
- по факс;
- чрез електронна поща;
- с кратко съобщение (SMS);
- чрез повикване към потребителя;
- чрез медиум;
- чрез публикация на интернет страницата на Теленор - [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg).

**52.** Теленор може едностранно да преустанови ползването на услугите Гласова поща, MMS и GPRS от потребителя в случай, че последният не е ползвал тези услуги повече от 60 (шестдесет) последователни дни. Потребителят има право да поиска възобновяване на тези услуги, по начин, определен от Теленор. Активирането и деактивирането на услугите Гласова поща, MMS и GPRS е в съответствие с ценната листа на Теленор.

**53.** В случай на неплатени изискуеми вземания на потребителя към Теленор, както и в други случаи на констатирана неизпълнение на договорни задължения от страна на потребителя или въведени от Теленор допълнителни условия или ограничения за сключване на индивидуален договор, Теленор има право да откаже сключването на договор с потребителя и да му предложи ползване на предлагателни услуги.

**54.** Теленор има право да спре достъпа до услугите на 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 за спирането потребителя по някой от начините по п. 51. Спирането може да продължи до окончателно изясняване на обстоятелствата по жалбата. В зависимост от резултатите от проучването Теленор възобновява или окончателно преустановява достъпа до услугите. В случай че, въпреки проведеното детайлно проучване, жалбата се окаже неоснователна и спирането на достъпа до услугите на потребителя неправомерно, Теленор се задължава да намали с 1/30 месечния абонамент за всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на спиране на достъпа до услугите до възстановяването им. В случаите, в които е спрян неправомерно достъпа до предлагателни услуги, Теленор се задължава да увеличи регистрацията на потребителя с времето, за което не е имал достъп до услугите.

**55.** Теленор може да спре достъпа до услугите на потребител, който с поведението си застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители. Теленор може да прекрати достъпа до услугите, предоставяни чрез Мрежата, на потребителя, за което е установено и доказано, че виновно и системно застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители. В случай на прекратен достъп на потребителя до услугите, предоставяни чрез Мрежата, индивидуалният договор между потребителя и Теленор прекратява действието си. Прекратяване действието на индивидуалния договор в случаите по предходното изречение влиза в сила от датата на уведомление от страна на Теленор до потребителя по някой от начините по п. 51. Уведомяването за ограничаване на услуга/услуги, за прекратяване на достъп и/или за прекратяване на договор се извършва чрез един от посочените в п. 51 начини, незабавно или осъществено за това.

## **X. Задължения на Теленор**

**56.** Теленор предприема действия и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и прихваждане на Мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок след отпадане на причините. Теленор информира потребителя, по някой от начините по п. 51, за възможно влошаване на качеството на предоставените услуги, поради обстоятелства, свързани с отбраната и сигурността на страната, като в тези случаи не носи отговорност за качеството на услугите.

**57.** (Изм. на 08.04.2013 г. в съответствие с указания на КЗП Повреди в Мрежата, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват във възможно най-кратък срок в зависимост от характера на повредата. При връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, Теленор не носи отговорност за високо качество на услугите, дължащо се на несъвършенство или повреди в другите мрежи, които не са собственост, наети или управлявани от Теленор.

**58.** Теленор уведомява потребителя 7 (седем) дни предварително за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти и/или изменения в Мрежата, както и за сроковете на прекъсването или високото качество на услугата. Теленор извършва уведомяването чрез някой от начините по п. 51.

## **XI. Отговорност на Теленор**

**59.** При забава за включване, която не е по вина на потребителя, Теленор дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на една тридесета част от платения месечен абонамент по приложимите за потребителя абонаментен план/програм/пакет. При забава за включване, неустойка не се дължи в случай, че потребителят има незаплатени задължения към Теленор.

**60.** При виновно забаване отстраняването на повреда в Мрежата от страна на Теленор, както и при неизпълнение на договорните задължения, дължащо се на причини, за които Теленор носи отговорност, същият възстановява на потребителя част от месечния

абонамент, пропорционален на периода, през който потребителят не е ползвал услуги, респективно увеличава регистрацията му с времето, за което не е имал достъп до услугата. Възстановяването се извършва в срок до 60 (шестдесет) дни от възникване на причината за възстановяване, по начин, уговорен между Теленор и потребителя в индивидуалния договор или настоящите Общи условия.

При действателен договор възстановяването се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от задълженията на потребителя към Теленор за следващ отчетен период. При констатирани и доказани случаи на виновно неизпълнение на договорените нива за качество на услугата, дружеството възстановява на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода, през който е било налице съответното неизпълнение по отношение на договорените нива за качество.

(нова - в сила от 30.04.2016г.) При всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата и показателите, договорени с Теленор, когато съответните факти са установени чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, следва да се счита за несъответствие на показателите и Теленор може да възстанови на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

При доказани случаи на виновно неизпълнение от страна на Теленор на установените процедури за преносимост на номерата и осъществено пренасяне на номера без съгласието на потребителя, Теленор дължи на по-следния неустойка в размер на един месечен абонамент, но не по-вече от общо 100 (сто) лева и независимо от броя на пренесените и засенатите от конкретното нарушение номера.

Неустойката се ползва за покриване на бъдещи задължения на потребителя или се изплаща на потребителя по банков път, ако последният няма неплатени задължения по настоящия и/или други договори с Теленор, в които случай дружеството има право да извърши прихващане от неустойката с дължими суми от потребителя. Възстановяването на сума на потребителя се извършва по банков път на писмено посочена от него банкова сметка.

**61.** Теленор носи отговорност за съвместимостта на Крайни устройства, за които е издадена гаранционна карта на Теленор, със СИМ карти на последния. При закупуване на пакет от СИМ карта и крайно устройство от Теленор, задължението на потребителя да заплаща цените на услугите към Теленор се запазва в случай, че СИМ картата е ползвана в периода до отстраняване на неизправности - та на Крайното устройство и при неизправно Крайно устройство.

**62.** За вреди, възникнали вследствие на неправилна употреба или умислени действия от страна на потребител и причинили негодност за ползване на СИМ карти, мобилни телефони или друг вид електронни съобщителни устройства, Теленор не носи отговорност.

**63.** 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.

## **XII. Права на потребителите**

**64.** Потребителите могат да изискват от Теленор сключване на договор за ползване на електронни съобщителни услуги по тези Общи условия, предлагани от Теленор.

**65.** Потребителите имат право да изискват от Теленор параметрите за качество на услугите, описани в м. 12.

**66.** Потребителите имат право на жалба до Теленор и/или до Комисията за резултант на резултатите.

**67.** Потребителите имат право да получават от Теленор информация и отговори на поставяни проблеми, свързани с ползването на услугите.

**68.** (изм. в 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят има право, срещу заплащане на определена съгласно действащата ценна листа на Теленор цена, да получава подробно извлечение по всяка фактура. Всички данни за изготвяне на подробно извлечение се съхраняват от Теленор в рамките на законоустановените срокове.

**69.** Потребителят може да поиска от Теленор еднократно временно спиране ползването на услугите по безсрочен индивидуален договор за срок не повече от 3 месеца. Това искане следва да бъде отпразвено не по-късно от 14 (четирнадесет) дни преди исканата начална дата на временното спиране. Временно спиране може да се иска ако потребителят е заплатил всички дължими суми по индивидуалния договор или по тези Общи условия, включително цена за временно спиране. Ако потребителят желае удължаване на срока на временното спиране (но не повече от 3 (три) месеца общо), той следва да заяви желанието си за това не по-късно от 7 (седем) дни преди изтичане на срока на временното спиране. Не по-късно от 7 (седем) 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 едностранно индивидуалния договор с потребителя.

## **XIII. Задължения на потребителите**

**70.** Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на тези Общи условия и на индивидуалния договор, както и на всички допълнителни споразумения, молби или други писмени документи, обвързващи Теленор и потребителя.

**71.** Потребителят е длъжен да заплаща определените от Теленор цени по начин и в срокове за плащане, посочени в м. 27 от тези Общи условия.

**72.** Потребителят е длъжен да не използва Крайни устройства, които не отговарят на изискванията съгласно действащото законодателство.

**73.** Потребителят е длъжен да не извършва и да не допусна извършването чрез неговата СИМ-карта на фалшиви повиквания по спешност злоумислени и/или безпокоителни обаждания.

**74.** В случай на кражба или изгубване на СИМ карта, потребителят е длъжен да уведоми Теленор чрез телефонния номер, чрез факс номера или чрез електронния адрес по м. 13. Възможно най-бързо за това и в срок от 48 (четиридесет и осем) часа да потвърди писмено желанието си за спиране на достъпа на изгубената или откраднатата СИМ карта. Потребителят е отговорен за заплащането на всички повиквания, извършени до момента на уведомяването на Теленор.

## **XIV. Отговорност на потребителя**

**75.** При неспазване на което и да е задължение по част XIII от тези Общи условия или в случай, че е налице неизпълнение на някое от другите задължения на потребителя, Теленор има право незабавно да ограничи предоставянето на услугите, или при условията на м. 19б и м. 19г да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя или да откаже сключване на нов договор с него.

**76.** (отменена с Решение 240/10.02.2016 на САС по т.г. 3678/2014г. по иск на КПП)

**XVа. (нов, в сила от 30.06.2017) Роуминг услуги и политика на справедливо ползване в Европейски съюз и Европейската икономическа зона (ЕС/ЕИЗ, Зона ЕО съгласно изискванията на Регламент 2016/2286.**

76а. Теленор предоставя на потребителите мобилни услуги в роуминг в ЕС/ЕИЗ по национални цени за целите на периодичните пътувания на потребителите в ЕС/ЕИЗ.

76б. Услугите в роуминг в ЕС/ЕИЗ дават възможност за осъществяване на повиквания от страните в ЕС/ЕИЗ от/към номера от номерационните планове на страните от ЕС/ЕИЗ и изпращане на SMS към тези номера, на цени за повиквания и SMS към други национални мрежи, в съответствие с използвания тарифен план. Цената за пренос на данни е националната цена съгласно съответния тарифен план.

766. Теленор има право да определя, съгласно политиката за справедливо ползване, ограничение на предоставяемия обем при отворен пакет за услуги за ползване в роуминг в ЕС/ЕИЗ равностойно най-малко на двукратния обем, който се получава, като общата национална цена на дребно биде АДС за отчетен период се раздели на регулираната максимална цена за роуминг на едро, посочена в член 12 от Регламент (ЕС) №31/2012.

След изчерпване на посочения обем от данни, таксуването в роуминг се осъществява по регулирана цена за мегабайт, определена в чл. 6б от Регламент 531/2012.

767. Когато се ползват роуминг услуги в рамките на ЕС/ЕИЗ на национални данни, Теленор може да изисква преди сключване на договора или по време на неговото действие допълнителни документи и/или доказателства, с цел еднозначно установяване на стабилни връзки с Република България.

Когато абонат или потребител не предоставя документи за установяване на обичайното местопребиване на територията на страната или съществуването на стабилни връзки, Теленор прилага надценка съгласно чл. 6б от Регламент 531/2012.

768. С цел да се предотврати злоупотреба или неправомерно ползване на мобилни услуги в роуминг в ЕС/ЕИЗ, за цели, различни от периодични пътувания, Теленор може да оценява следните обективни критерии:

а/ Преобладаващо присъствие в мрежата на Теленор на територията на България (повече от 50 %) и преобладаващо потребление на мобилни услуги в мрежата на Теленор на територията на България (повече от 50%) за 4 месечен период.

б/ При извършване на оценка Теленор анализира данни за периода от последните 4 (четири) месеца е налице едновременно преобладаващо присъствие в мрежата на Теленор и преобладаващо потребление в мрежата на Теленор.

в/ За присъствен ден на територията на Република България се счита ден, в който се ползват услуги в роуминг в държава извън ЕС/ЕИЗ.

г/ За присъствен ден на територията на Република България се счита ден, в който е налице регистриране на потребител в рамките на деня както в мрежата на Теленор, така и в мрежа на оператор в друга държава-членка на ЕС/ЕИЗ.

д/ В случай че няма регистрация на потребител в дадена мрежа, този ден не се взема предвид при оценката на преобладаващо присъствие.

е/ Допълнителни критерии за оценка на преобладаващо присъствие:  
- Дълго неизползване на дадена SIM карта в мрежата на Теленор на територията на Република България, съчетано с използване изключително в роуминг в ЕС/ЕИЗ;

- Използване на многобройни SIM карти от един и същи потребител предимно за мобилни услуги в роуминг в ЕС/ЕИЗ.

ж/ При установяване на преобладаващо присъствие и потребление в ЕС/ЕИЗ, Теленор предоставя на потребителя двуседмичен срок, в който да демонстрира присъствие или потребление в България, за което надлежно го уведомява.

з/ След изтичане на двуседмичния срок, при липса на промяна в потребението или присъствието, Теленор прилага надценка съгласно чл. 6б от Регламент 531/2012.

и/ Теленор преустановява прилагането на надценка, когато се установи, че не е налице риск от злоупотреба или неправомерно ползване на регулираните мобилни услуги съгласно посочените обективни критерии в т.76.

## **XV. Телефонни указатели на Теленор**

77. Теленор има право да изготвя и публикува печатно издание на телефонен указател, както и да поддържа актуален телефонен указател в електронна форма, които съдържат информация за телефонните номера и групи данни за потребителите на услугите. Телефонните указатели по предходното изречение могат да съдържат и данни за потребители на групи предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга при постигане на договореност със съответните предприятия. Теленор се задължава предварително и безвъзмездно да информира потребителя за предназначението на телефонния указател.

78. Данни за потребител се включват в издаваните от Теленор печатна и/или електронна форма, телефонни указатели след изрично изразено съгласие от неговата страна. Включването, проверката, промяната и заличаването изцяло или частично на данни относно име (лично и фамилно за физическите лица), респективно наименование/ фирма за юридическите лица, адрес и телефонен номер на потребител се извършва от Теленор безплатно.

79. В телефонните указатели могат да бъдат включвани и допълнителни данни за потребителя, извън тези по т.78, в случай че потребителят е поискал това, като вписването може да бъде възмездно, съгласно ценовата листа на Теленор. Проверката, заличаването, изцяло или частично, или промяната на допълнителните данни по тази точка също могат да бъде възмездно, съгласно ценовата листа на Теленор. По искане на потребителя в телефонните указатели на Теленор може да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно мобилен номер, в случай, че те са дали предварително писмено съгласие за това, като вписването на тези данни може да бъде възмездно съгласно ценовата листа на Теленор. Потребителят следва писмено и изрично да изрази съгласие относно обстоятелството дали данните му, предоставени за нуждите на телефонните указатели, могат да бъдат използвани за изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания.

В телефонните указатели, по желание на потребителя и срещу заплащане, може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания и съобщения с цел директен маркетинг, както и начинът за предаването им. Теленор отбелязва с индекс """, поставен до вписаното име (фирма) на потребителя, които са заявili съгласие данните им, публикувани в телефонния указател, че същите могат да получават печатни или електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и да участват в провеждане на маркетингови проучвания.

80. По искане на потребителя, Теленор включва в телефонните си указатели данни, чието вписване потребителят първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от телефонните указатели по негово искане. В случай, че искането се отнася до данни по т. 78, вписването се извършва безвъзмездно, а ако се отнася до данни по т. 79 вписването може да бъде извършено и възмездно, съгласно ценовата листа на Теленор.

81. Теленор има право да заличи или да откаже вписване на информация в издаваните от него телефонни указатели, която е очевидно неточна, като предварително уведомява писмено заинтересованите лица за това. Теленор не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонните указатели, дължащи се на грешки или неточни бази данни, предоставени му от групи предприятия в случаите по т. 77, изречение второ.

В случай, че в публикуваните печатно издание на телефонен указател на Теленор данни за потребители са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Теленор при издаване на ново или при актуализиране на съществуващо печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. В случай, че в публикуваните в телефонен указател на Теленор в електронна форма данни за потребители са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Теленор в срок до 10 дни считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличие на грешки или неточности.

82. В случай на постъпило искане от страна на потребител, Теленор съответно заличава, изцяло или частично, или променя вписани в указателите му данни при издаване на ново или при актуализиране на съществуващо печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Заличаването или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок 10 дни считано от получаване на искането.

83. Волеизявлението на потребителите, свързани с правата им по точки 77, 78, 79 и 81 се извършват в писмена форма.

84. При публикуване на телефонен указател в електронна форма, ползван чрез интернет или друга мрежа, Теленор се задължава да осигурява справка за съответен телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на потребителя, обектирирано в писмена форма. Минималният обем от данни включва име (лично и фамилно) или фирма /наименование и адрес на потребителя, като Теленор може да дава справка и по част от адреса или при посочено населено място. Теленор се задължава да информира предварително и безвъзмездно потребителите и за всяка възможност да бъде открито име и адрес на потребителите само въз основа на телефонен номер, чрез функциите за търсене в телефонен указател в електронна форма.



**XVI. Предоставяне и включване на данни на потребители за нуждите на телефонния указател и телефонната справочна услуга, на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга съгласно Закона за електронните съобщения, както и на други предприятия**

**85.** Съгласно действащото законодателство Теленор е задължен да предоставя данни за своите потребители, изразили изрично си съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга, предоставяни от предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения. Теленор има задължение да уоблетворява и всяко обосновано искане за предоставяне на данни за потребителите си, изразили изрично си съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга на предприятието, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, на предприятието, което изготвя и публикува телефонни указатели в печатна или електронна форма, както и на предприятието, предоставящо телефонни справочни услуги.

**86.** Видовете данни, както и условията за включването, промяната и заличаването им са съгласно точки от 77 до 79 на предходния раздел. Информацията, включена в телефонния указател на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения се използва за предоставяне и на телефонна справочна услуга от страна на същото предприятие. Потребителите имат право да заявят изрично включването на данните им само за нуждите на телефонната справочна услуга на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения или на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги.

**87.** В случай, че потребител на Теленор ползва географски номера, предоставени му от друго предприятие с оглед предоставяне на фиксирана телефонна услуга и потребителът желае да включи данни за всички ползватели от негов номер в телефонния указател на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения или в телефонния указател на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, потребителят има право да определи поредността на вписване на номерата. Ако потребителът желае да определи конкретно място, на което да бъде вписан номерът, предоставен за ползване от Теленор то следва да укаже това изрично пред Теленор.

**XVII. CLI и COL услуги и ограничения, свързани с предоставянето им**

**88.** Услугата CLIR се активира и поддържа от Теленор постоянно и безплатно за всеки потребител, като Теленор осигурява CLIR по време на повикването и го запазва непроменен по време на разговор.

**89.** Услугата CLIR се активира и поддържа по заявка на потребителя или чрез избиране на код за всички повиквания, както и чрез избиране на код – за всяко отделно повикване. Кодовете за активиране и деактивиране на услугата CLIR се обявяват на интернет страницата Теленор – <http://www.telenor.bg>. 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". Теленор ще показва съобщение "unavailable" на дисплея на викания потребител в случай на спешни повиквания към номер 112 от мобилен телефон без СИМ карта, в случай че има техническа възможност.

**90.** Теленор осигурява възможност на всеки потребител да активира услугата „Пренасочване на повикванията“ чрез избиране на код. Теленор обявява на интернет страницата си кодовете за активиране и деактивиране на тази услуга.

**91.** Теленор предоставя CLI информация, независимо от настройките, направени от потребителя, в случаите на:

1. проследяване на злоумишлени и/или безпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи, както и при заявено от потребител желание за откриване и проследяване на безпокоителни повиквания към него;
2. повикванията към номера за спешни повиквания;
3. повикванията към службите за сигурност, отбрана и вътрешен рег.
4. потребителя ползва настройките за услугата CLIR, когато е налице нарушаване на функционирането и/или управлението на Мрежата или на елементи от тях до отпадане на причината за отмяната им.

**93.** 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.

**94. (отменен на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)**

**95.** В случай на промяна на номера на потребителя, по негово желание или по инициатива на Теленор, Теленор запазва заявените от потребителя настройки, освен ако той не е заявил друго.

**96.** Теленор осигурява безвъзмездно на крайните си потребители функцията на Мрежата „Прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повикване“ чрез избиране на код или заявка за активиране. Теленор осигурява възможност на крайните потребители да откажат приемането на входящи повиквания.

**97.** При временно спиране на предоставянето на CLI услугите, Теленор информира крайните потребители за тези обстоятелства най-малко 2 дни предварително, когато това е обективно възможно. Теленор се задължава да информира крайните потребители за специфични технически изисквания при налице на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат потребителите да ползват CLI и COL услугите.

**XVIII. Преносимост на номера от Мрежата на Теленор в качеството му на Даряващ доставчик/ предприятие (изменение и допълнение от 07.12.2012 г. във връзка с изменение и допълнение на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга, приети с Решение No 1477/20.12.2007 г. на КРС, цзм. с Решение No 1907/30.08.2012 г. на КРС обнародвано ДВ бр. 74/28.09.2012 г. и Процедура за преносимост на мобилни номера, подписана между Теленор, БТК и Мобиелет )**

**98.** Теленор предоставя на потребителите си услугата преносимост на номера от Мрежата в мрежите на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от Теленор номера при смяна на предприятието, предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. 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 омамина на преносимост.

**99.** Потребител на Теленор може да подаде при избран от негово друго оператор – Приемачо предприятие, заявление по образец за пренасяне на предоставяне му от Теленор за ползване номер/а в мрежата на другото предприятие.

**100.** Договорните отношения на потребителя с Теленор в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват по реда, предвиден в настоящите Общи условия за взаимоотношения с крайните потребители и индивидуалния договор между Теленор и крайния потребител, като се имат предвид и разпоредбите на чл.118, свързани с подаване на заявления и изпълнощаване на Приемача доставчик за извършване на необходимите действия по прекратяване на договора между потребителя и Теленор.

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

**102.** В случай че потребителът желае преносимост на индивидуалния договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставши в Мрежата. С прекратяване на достъпа до Мрежата се счита за прекратен и индивидуалният договор между Теленор и потребителя по отношение на съответния номер.

**103.** (отменен)

**104.** (отменен)

**105.** (отменен)

**106.** 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 пренасяня номер/а и услугите, задължени 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, които падеж е към момента на сключване на договора или получаване на златния номер. Тези задължения се заплащат съгласно действителната ценова листа на Теленор към момента на падежа на задължението за плащането на златен номер.

Потребителят на индивидуален договор 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 незаплатане на дължимите суми по тази точка, в определения за това срок, Теленор има право да поиска от Приемача от предприемачо да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/ потребителя.

Приемачото предприятие има право да заплати дължимите от потребителя суми, както това обстоятелство се преценява от приемачото предприятие, съобразно текущата му търговска политика.

**107.** Теленор в качеството му на Даряващ доставчик може мотивирано да откаже преносимост на номер/номера пред Приемача доставчик само в следните случаи:

а) Преди подаването на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ, не е от обхвата от номера, предоставен на Теленор, или не е предоставен на потребителя на Теленор;

б) Теленор вече е получил друго заявление от Приемач доставчик за пренасяне на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

в) Представените от приемача доставчик данни за абоната/потребителя в изпратеното заявление са непълни и/ или неточни:

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

– за юридически лица или физически лица – еднолични търговци – наименованието 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.

**108.** В случаите по чл. 107, б, „в“, заявлението не се разглежда от Приемача доставчик го отстраняване на недостатъците, както 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 Приемача доставчик. В останалите случаи по чл.107 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемача доставчик. В случаите на отстраняване причина за отказ, договорът на потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или го реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отпратеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни нулеви изъби тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик.

**109.** В случай, че не са налице основания за отказ по чл.107 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.

**110.** Потребителят има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а пред Теленор в качеството му на Даряващ доставчик или пред Приемача доставчик не по-късно от датата, преобладаващата датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване и подписване на бланка-образец в стандардна форма, съгласувана между операторите. В 7 дневния срок по т. 110, 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 прекратяване на процедурата по преносимост поради отказ от страна на Приемача доставчик, заплатените суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори ще се считат за авансово плащане за въведено ползване на услуги.

**111.** При прекратяване на процедурата по преносимост поради налицето на основания за отказ по чл. 107, 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 Теленор, вкл. и на уязвимоостта на прекратяване на договора с Теленор. В случай, че потребител изрази изрично желание да прекрати индивидуалния си договор с Теленор въпреки налицето на обстоятелствата по предходното изречение, то прекратяването се извършва по общия ред, съгласно тези Общи условия.

**112.** Достъпът на потребителя до Мрежата се деактивира на датата за осъществяване на преносимост, определена от Теленор и Приемачото предприятие, за която дата потребителят се уведомява от Приемачото предприятие.

**113.** Потребителят не може да търси отговорност от Теленор за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

**114.** Във връзка с предоставянето на преносимост на номера от Мрежата, Теленор се задължава при повиквания към пренесени от Мрежата номера да уведомява своите потребители, че търсеният номер вече не е в Мрежата. Уведомяването ще се извършва чрез предупредителен сигнал, за чето значение предварително ще бъде осигурена обществено достъпна информация. Сигналят ще е последван от период от 2 секунди, който дава възможност на потребителите за избор дали да прекратят или реализират повикването.

Потребителите имат възможност за деактивиране на информирането при поискване от викащ потребител, както по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на даряващия доставчик, а в случай на техническа възможност – и по отношение на конкретно посочени от потребителя номер или номера.

**XIX. Преносимост на номера в Мрежата на Теленор в качеството му на Приемач доставчик/предприятие (изменение и допълнение от 07.12.2012 г. във връзка с изменение и допълнение на Функционални национално значими номера при промяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга, приети с Решение No 1477/20.12.2007 г. на КРС, изм. с Решение No 1907/30.08.2012 г. на КРС, обнародвано в ДВ бр. 74/28.09.2012 г. и Процедура за преносимост на мобилни номера, подписана между Теленор, БТК и Мобилтел)**

**115.** Теленор предоставя на потребителите услугата преносимост на номера в Мрежата от мрежите на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. Чрез тази услуга потребителите могат да запознаят предоставените им за ползване от други предприятия номера при пренасянето им в Мрежата. Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Теленор е налицето на успешно приключили тестове за въвеждане на услугата между предприятията от домейна на преносимост.

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

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

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

**117.** Потребителят 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 заявления за пренасяне на номера дистрибутори и партньори на Теленор е налична в интернет страницата на Теленор и на телефон 123. Потребителят, подаващ заявлението предства за проверка документи, съгласно т. 14, както и документи, удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост. По отношение на 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 представители, сдружения и др.) се представя актът, с който са създадени, регистрацията в регистър БУЛСТАТ, от които да е видно седалището и адресът на управлението, като и трите имена на представляващия.

В случай, че заявлението се подава чрез пълномощник, упълномощеният следва да представи освен документите по т. 14 и пълномощието. Като пълномощието от физически лица следва да са изрично нотариално заверени, а пълномощието от юридически лица следва да са общи нотариално заверени или изрично нотариално заверени пълномощия. Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща не се приемат. Теленор удостоверява факта на подаване на заявлението чрез предоставяне на копие от същото.

**118.** Заявлението за пренасяне на номер/а е по образец на Теленор, които 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/ Потребителя, Единен граждански номер / ЕГН/. За физически лица български граждани – непълнолетни потребители на предлаганите услуги, които имат издана 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 наименованието, 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 потребителя 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 потребителят 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 потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик. Заявлението съдържа информирано съгласие на потребителя, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди негово приключване, влошава заявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Теленор се считат отменени.

Заявлението съдържа възможност потребителят да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението номера да продължи.

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

Заявлението може да съдържа при наличие на изрично съгласие от страна на Теленор и упълномощаване в обикновена писмена форма на Теленор от страна на потребителя за заплащане на дължимите към Даряващия доставчик плащания от името и за сметка на потребителя.

**119.** При подаване на заявлението за пренасяне на Номер, лицето приело заявлението извършва проверка на идентификацията на потребителя.

**120.** С едно заявление може да се иска пренасяне на неограничен брой номера. Теленор ще приема по избор на потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от потребителя брой номера или едно заявление за всички номера.

Всички номера в заявлението трябва да бъдат ползвани в Мрежата на Даряващия доставчик.

**121.** Теленор в качеството му на Приемач доставчик при подаване на заявлението уведомява по подходящ начин потребителя:

а) че за потребителите с предпазен достъп, пренасянето на номер/а е свързано с неизползване на целия предпазен кредит;

б) че съществува възможност по приключване на процеса на пренасяне на номер/а да бъдат загубени входящи кратки текстови съобщения (SMS) или мултимедийни съобщения (MMS), които не са изтеглени;

в) че потребителите имат възможност да запазят или сменят начина на ползване на услугите – чрез индивидуален договор или чрез предлаганите услуги;

г) че пренасяне на номера, асоциирани с една СИМ карта, например различни номера за факс съобщения и пренос на данни, се извършва в зависимост от текущата търговска политика на Теленор и Даряващото предприятие и функционалните възможности на мрежите, като на потребителите се гарантира възможността за пренос на номера/та, използвани за гласови услуги;

д) че е възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номер;

е) че съществуват основанията за отказ за преносимост на номера/та по чл. 107 и чл. 123;

ж) че съществуват причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;

з) че е определена дата за преносимост и прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;

и) че съществува възможност за влошено качество на електронната съобщителна услуга в деня на пренасянето;

л) че е налице възможността при използването на допълнителни услуги, различни от мобилна телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и мобилна телефонна услуга при Даряващия доставчик, абонатът/потребителят да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги в ценови пакет, използвани преди осъществяването на преносимост на номера, съгласно Общите условия на Даряващия доставчик.

**122.** Сроктът на реализация на преносимост не може да бъде по-дълъг от 2 работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, включително прозорец за преносимост не по-голям от 5 (пет) часа. Сроктът 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 на Теленор от отстраняването им.

**123.** Теленор в качеството му на Приемач доставчик ще извършва пренасяне на номер/а в Мрежата си при наличие на някое от следните обстоятелства:

а) потребителят не е вееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

б) заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от потребителя;

в) представените от потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

г) не са представени изискуемите към заявлението документи;

д) налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена телефонна услуга, предвидени в настоящите Общи условия.

**124.** В случаите по чл. 123, б, а, б, г, д, з, заявлението не се разглежда от Теленор до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от 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. 123 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Теленор.

В случаите на отстраняване причина за отказ, договорът на потребителя 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 прогължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик. Заявлението за пренасяне на номер може да бъде подадено отново, когато пречките за отказ са отстранени.

**125.** В случай, че не са налице основания за отказ по чл.123 Теленор и Даряващия доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подпункта между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

**126.** В случай че не са налице основания за отказ, Теленор предоставя на потребителя СИМ карта/и както склучва и договор за предоставяне на мобилни услуги, който договор влиза в сила под условие, съгласно посоченото в него. Теленор предоставя молкова СИМ карта, колкото са номерата, обект на пренасяне.

**127.** Потребителят може да оттегли заявлението си за пренасяне на номера/а, както до Даряващия доставчик съгласно чл. 110, така и до Теленор в качеството му на Приемач доставчик, но не по-късно от деня предшестващ датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва на мястото на подаването му, когато оттеглянето се извършва през Теленор. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите.

При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличие на основание за отказ по чл. 123, както и при оттегляне на заявлението за преносимост през 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. 118, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

**128.** Теленор и даряващото предприятие определят ден, в който ще бъде активиран достъпът на потребителя до Мрежата на Теленор, и съответно деактивиран достъпът на потребителя до мрежата на Даряващото предприятие. Теленор уведомява потребителя за деня на пренасяне на номер/а.

**129.** Теленор информира потребителя за осъщественото пренасяне на номер/а.

**130.** Потребителят не може да търси отговорност от Теленор за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

**131.** 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 пренасянето номер/а.

**132.** Договорът между Теленор и абоната влиза в сила в деня на успешноното пренасяне на номера/та в мрежата на Теленор. Отношенията между потребителя и Теленор след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно тези Общи условия и сключеният договор за мобилни услуги, рамковия договор и допълнителни споразумения към тях.

### **XX. Събиране на данни, необходими за идентифициране на потребителите на прегледени услуги преди 1 януари 2010г.**

**133.** Във връзка и в изпълнение на „Правилата за събиране на данни, необходими за идентифициране на потребителите на прегледени услуги преди 1 януари 2010г.“, приети с Решение №85 от 3 септември 2009г. на Комисията за регулиране на съобщенията (обн. ДВ бр.74, 15.09.2009г., в сила на 15.09.2009г.) Потребителите на прегледени услуги, които са започнали ползването на тези услуги преди 1 януари 2010 г. следва да предоставят на Теленор данни, необходими за идентифицирането им като потребители на прегледени услуги.

**134.** Изискуването за идентифициране се отнася за всички потребители на прегледени услуги на Теленор, включително и за потребители на прегледени услуги, закупили прегледени карти в периода след 15.09.2009 г. до 31.12.2009 г.

**135.** Данните, които Теленор ще събира за идентифициране на потребителите на прегледени услуги са, както следва:

а) за потребители – физически лица – трите имена и единен граждански номер, а за чуждестранни лица – личен номер и номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност; за чуждестранни лица без личен номер – номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност;

б) за потребители – юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;

в) за потребители, които са малолетни (под 14 г.) и непълнолетни (от 14 до 18 г.), се събират както техни данни, така и данни на законните им представители.

**136.** Данните по т. 135 се предоставят от потребителите на прегледени услуги по един от изброените начини:

а) лично в мазини от търговската мрежа на Теленор чрез попълване на Формуляр за регистриране на потребители на прегледени услуги;

б) в електронна форма, подписана с усъвършенстван или универсален електронен подпис;

в) чрез пълномощник с изрично нотариално заверено пълномощно.

**137.** При предоставяне на данните по т. 135 потребителите следва да предоставят следните документи:

а) за физически лица – лична карта, паспорт или друг документ за самоличност;

б) за юридически лица и еднолични търговци – в зависимост от вида на юридическото лице някой или всички изброени документи: 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 предоставянето му, удостоверение за регистрация в БУЛСТАТ, удостоверение за гънчана регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър на Агенцията по вписванията;

в) за пълномощници – нотариално заверено пълномощно, от което изрично да е видно, че упълномощеното лице има право да предоставя данните по чл. 135 от името на упълномощителя през Теленор, и валиден документ за самоличност на упълномощеното лице.

**138.** Потребителите на прегледени услуги следва да предоставят данните по т. 135 в срок до 31.12.2009 г.

**139.** В случай, че потребител на прегледени услуги не представи данните в срок до 31.12.2009 г., изходящите му повиквания и издръжката на кратки текстови съобщения ще бъдат спрени незабавно с изключение на повикванията към услуги за спешни повиквания. В случай, че данните не бъдат предоставени в едномесечен срок от налагане на ограниченията по предходното изречение, Теленор ще спре предоставянето на прегледената услуга.

**140.** До изтичане на периода/срока на валидност на прегледената услуга Теленор може да поднови/активира услугата само след предоставяне от потребителя на данните по т. 135.

### **XXI. Предложения, жалби и молби**

**141.** Адресирането до Теленор предложения, жалби и молби от потребители се разглежда и решават от Теленор не по-късно от един месец от датата на получаването им. На подадените жалби Теленор отговаря по начина, по който те са постъпили – по електронен път, устно, или писмено. При подадена писмена жалба, подписана от жалбоподателя – титуляр по договора или упълномощено лице, Теленор го информира писмено за резултата.

**142.** (Изм. на 08.04.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) В случай на удовлетворяване на жалба на потребител, свързана с оспорване на дължими суми, оспорваната сума се приспада от бъдещите задължения на потребителя. Ако е удовлетворено оспорване от потребител на дължими суми след като индивидуалния договор е прекратен, оспорваната сума се връща на потребителя чрез пребор по писмено посочена от него банкова сметка, а в случай че потребителят не притежава такава – по преценка на Теленор последното възстановява сумата в пари, по банкова сметка, открита от Теленор на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин, без допълнителни разходи по откриването им за потребителя.

**142а.** Теленор полага максимални усилия с цел извънсъдебно разрешаване на спорове, възникнали с потребители по повод и във връзка със сключени с последните договори чрез прилагане на предвиденото в предходни точки 141 и 142.

**143.** (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Теленор поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях. Поддържането и съхраняването на данни за потребителите по чл. 39, буква „а“ се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Теленор България“ ЕАД

#### **XXII. Данни на потребителите**

**144.** (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Събирането, обработката и съхранението на данни, отнасящи се за потребители по чл. 39, буква „а“, се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Теленор България“ ЕАД. Настоящият раздел се прилага по отношение на обработката на данни за потребители по чл. 39 буква „в“ от тези Общи условия.

**145.** За предоставянето на услугите Теленор може да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите, които включват лични данни, трафикни данни, данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, данни за местоположението, в съответствие с действащото законодателство. Теленор обработва следните трафикни данни, включително за целите на таксуването на абонатите и разплащанията по взаимно събързване:

- а) номер на викащ и на викан краен потребител, номер на картата за електронно разплащане;
- б) начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност и/или при пренос на данни - обем на пренесените данни, за целите на таксуването;
- в) вида на предоставяната услуга;
- г) точки на взаимно събързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, с точност до секунда;
- д) данни за вида на връзката или зоните - часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;
- е) местоположение на потребител на услуга, предоставяна от мобилна мрежа, включително при предоставяне на услугата „роуминг“.

Теленор обработва тези данни до извършване на съответните разплащания и отпадане на възможността за тяхното оспорване, след което тези данни се изтриват или деперсонализират (във вид непозволяващ идентифицирането на потребителите), освен в случаите, когато тези данни е необходимо да продължат да се обработват и съхраняват от Теленор за други цели, предвидени в действащото законодателство и/или в тези Общи условия.

**145а.** (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят декларира, че е информиран, че данните, свързани с него, които се събират, обработват, използват и съхраняват от Теленор за целите, предвидени в тези Общи условия и действащото законодателство, могат да бъдат обработвани както самостоятелно от Теленор, така и от трети лица, действащи от името и под контрола на Теленор (служители, дистрибутори, търговски партньори и представители и други подизпълнители)

#### **145б. (отменен на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)**

**145б.** Теленор има право да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите, за целите на:

1. сключването, изменението, изпълнението и прекратяването на индивидуалните договори, допълнителни споразумения, заявления и всякакви други документи, представяващи неразделна част от индивидуалните договори с потребителя;
2. предоставянето на електронни съобщителни услуги;
3. таксуването и формиране сметките на потребителя;
4. доказване достоверността на сметките и събирането на вземанията по тях, включително по съдебен рег;
5. обслужване на запитвания на потребители;
6. установяване на злоупотреби;
7. откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и софтуерни грешки в електронните съобщителни мрежи;
8. откриване и преустановяване на незаконно използване на електронните съобщителни мрежи и съоръжения, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган;
9. откриване и проследяване на обезпокоителни повиквания при наличие на заявка от засегнатия потребител, изискваща предприемане на мерки от Теленор;

10. други цели, предвидени или допустими от действащото законодателство, по съответно допустими рег.

**145с.** Потребителят се съгласява, че Теленор може да обработва данните, свързани с него, и с цел проучване доколко, предоставяните от Теленор съобщителни услуги удовлетворяват изискванията на потребителите, за проучване на пазара на електронни съобщителни услуги и за други цели на директния маркетинг, както и за предоставяне на услуги с добавена стойност, заявени от потребителя. Потребителят има право свободно, по всяко време да оттегли даденото от него съгласие за обработването на данните, свързани с него, за която и да е от посочените в тази точка цели като отправя съответно писмено заявление до Теленор.

**145г.** Теленор съхранява и обработва данните за потребителите за период не по-дълъг от необходимия за постигане на целите, за които данните се обработват. Теленор има право, без необходимост от каквото и да е допълнително уведомяване на или изискване на съгласие от потребителите, да продължи да обработва, използва и съхранява, включително и да предоставя на трети лица, събираните от него данни и след изтичането на този период във вид непозволяващ идентифицирането на потребителите.

**146.** Теленор може да обработва данни, отнасящи се за потребители на трети лица - доставчици на услуги или други предприятия, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на Теленор по сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия или за изпълнение на задълженията на Теленор по административни и нормативни актове.

**147.** (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Теленор съхранява, използва и обработва данни, събрани във връзка с осигуряването на услугите, само за цели, свързани със законните търговски дейности на Теленор, освен ако друго не е предвидено в нормативен или административен акт, в настоящите Общи условия или в друго споразумение или уговорка между потребителя и Теленор.

**147а.** Теленор разкрива и предоставя данни за потребителите на компетентните органи по предвидения в закона рег в случаите, когато е налице съответно задължение за предоставянето им.

#### **147б. (отменен на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)**

**147б.** Потребителят може безвъзмездно да:

1. оттегля по всяко време своето съгласие за обработването на данни за местоположението му или;
2. откаже временно обработването на данни за местоположението му за всяка връзка в електронната съобщителна мрежа или за всяко предавано съобщение, освен в случаите по т. 91 или други разпоредби от настоящите Общи условия, както и в други случаи, предвидени в действащото законодателство.

**148.** Теленор има право да уведомява потребителите си за предоставяни от него нови услуги и промоции по един от следните начини: чрез електронна поща; с кратко съобщение (SMS); с мултимедийно съобщение (MMS); чрез гласово или видео повикване към потребителя. Теленор има право да използва и обработва данните, предоставени му от потребителя за маркетинг и реклама, включително за осъществяване на повиквания и изпращане на съобщения или електронна поща относно негови собствени сходни продукти или услуги, освен ако потребителят не е изразил своето съгласие за това в момента на сключване на индивидуалния си договор с Теленор.

Съгласието на потребителя Теленор може да използва, обработва и предоставя данните, свързани с потребителя, и да осъществява повиквания и да изпраща съобщения или електронна поща съгласно предвиденото по-горе и за целите на маркетинга и рекламата на стоки и продукти на трети лица. Потребителят може по всяко време свободно да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено при сключване на индивидуалния договор и/или съответно да оттегли предоставеното от него съгласие за получаване на такива съобщения като отправя писмено заявление до Теленор или на телефон 123 или по друг подходящ начин, посочен на интернет страницата на Теленор.

### XXIII. Решаване на спорове

**150.** ( Изм. на 18.06.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) 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.

### XXIV. Приложимо право

**151.** При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия, както и по отношение на въпроси, неуредени в тях, се прилага българското законодателство.

### XXV. Допълнителна разпоредба (изм. и доп. от 14.06.2010г.) В сила от 06.08.2010г.

**152.** По смисъла на тези общи условия:

**1. „Потребител/и“** са физически и/или юридически лица, които ползват или са заявили желание за ползване на услугите, без да предоставят електронни съобщителни услуги чрез това ползване.

По смисъла на Глава XX от настоящите Общи условия „потребител“ е юридическо или физическо лице, което ползва предлаганите услуги.

**2. „Предприемте“** е всяко физическо лице – едноличен търговец, или юридическо лице, което предоставя електронни съобщителни мрежи и/услуги при условията на Закона за електронните съобщения.

**3. „Универсална услуга“** е набор от услуги с определено качество, предлагани от определено предприемте на всички крайни потребители независимо от географското им местоположение на територията на страната на достъпна цена.

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

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

**6. „Викащ потребител“** е потребител, който е инициатор на повикването.

**7. „Викан потребител“** е потребител, към когото е адресирано повикване от викация потребител.

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

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

**10. „Непипичен трафик“** е трафик, чиито обем значително (повече от 3 (три) пъти), надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно от потребителя през предходните периоди на ползване на услугата и/или трафик, който включва обгаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на 12 (дванадесет) часа към един и същи номер за услуги с добавена стойност;

**11. „Крайно устройство с оценено съответствие и пуснато на пазара, съгласно действащите нормативни актове“** е крайно устройство, което е с оценено съответствие, съгласно Наредбата за съществени изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (обн. ДВ, бр.79, 2002 г., в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства, са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие „С“ и съответните означения. Допустими е означенията да са върху опаковката или съпроводящите радиосъоръжението документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер; означение за използване по предназначение.

**12. „Услугите с добавена стойност“** са електронни съобщителни услуги, при които се предоставя или създава информация или други услуги, които са допълнителни към електронната съобщителна услуга, т.е. носят добавена потребителна стойност за потребителите. Достъпът до такива услуги се осъществява чрез повикване, SMS и MMS. Такива услуги могат да бъдат: Специализирани информационни услуги, Развлекателни услуги, Други информационни и справочни услуги.

**13. „Даряещо предприемте“, „Донор“** или **„Даряещ гостабчик“** е предприемте, от чиято мрежа национално значим номер се пренася в друга мрежа.**14. „Държател на обхват от номера“** е мрежата на предприемте, на което Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националната номерационен план, част от който е пренесения номер.

**15. „Домейн на преносимостта“** (изм. и доп. 14.06.2010г.) В сила от 06.08.2010г. са мрежите на гостабчиците, в които се осъществява преносимост на предоставените им от КРС номера.

Блокове от номера, за които се прилага преносимост:

87 X XXX XXX

88 X XXX XXX

89 X XXX XXX

988 X XXX XX

989 X XXX XX

**16. „Номер“** е национално значим номер от предоставяния номерационен ресурс на предприемте, предоставен за ползване от предприемте на потребител.

**17. „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 даряещия гостабчик.

**18. „Приемащо предприемте“** или **„Приемащ гостабчик“** е предприемте, в чиято мрежа се пренася национално значим номер.

**19. „Преносимост на номерата“** (изм. и доп. 14.06.2010 г., в сила от 06.08.2010 г.) е процес, който позволява на потребителите на предприемтията – гостабчици на мобилна телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на предприемтията, предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа.

**20. „Пренесен номер“** (изм. и доп. 14.06.2010 г., в сила от 06.08.2010 г.) е Номер от обществена мобилна наземна мрежа, който е бил подложен на пренасяне от една в друга мобилна мрежа.

**21. „Прозорек на преносимостта“** (изм. и доп. 14.06.2010 г., в сила от 06.08.2010 г.) е определен период от време в процеса на пренасяне на Номер от момента на активиране на достъпа на потребителя от предприемтията на Приемащата мрежа до момента на актуализиране на базите данни на всички предприемтия с номера за направление към приемащата мрежа.

**22. „Залтен номер“** е предварително дефинирана комбинация от 10 цифри от номерационния план на Теленор, която се предоставя на потребители на абонатните програми на Теленор. /като напр. четири, пет или шест еднакви, огледаани, или последователни във възходящ или низходящ ред цифри; три еднакви и последователни цифри; две еднакви трицифрени числа; три еднакви двойки числа; както и други дефинирани комбинации/.

**23. „Съществува нарушение“** означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

**24. „Съществено нарушение“** означава:

1. нарушение на което и да е задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, което прави изцяло невъзможно неговото изпълнение;

2. действие или бездействие, с което сериозно се засягат правата на другата страна;

**25.** (в сила от 30.06.2017г, въведена с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/2286) „**Стабилни връзки**“ с Република България означава обичайно пребиваване или често и продължително присъствие на територията на страната, произтичащо от: дълготрайно трудово правоотношение на пълно работно време, включително при погранични работници; от дълготрайни договорни отношения, водещи до подобна степен на физическо присъствие на самостоятелно заето лице; от участие в присъствени периодични курсове за обучение; или от други ситуации, като например тези на командированите работници или пенсионери, когато те са свързани с подобна степен на физическо присъствие на съответната територия.

**26.** (в сила от 30.06.2017г, въведена с РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/2286) „**Отворен пакет за данни**“ означава тарифен план за предоставяне на една или повече мобилни услуги, който не ограничава обема на мобилните услуги за данни на дребно, включени срещу заплащане на фиксирана периодична такса, или за който националната единична цена за мобилни услуги за данни на дребно, получена като месечната абонаментна такса без ДДС за мобилни услуги на дребно за целия отчетен период се раздели на общия обем на предоставяните в националните граници мобилни услуги за данни на дребно, е по-ниска от регулираната максимална цена за роуминг на едро, посочена в член 12 от Регламент (ЕС) No 531/2012.

#### **XXIV. Допълнителна разпоредба (изм. 30.04.2016г.)**

**Измененията на т.60, ал. 3** са валидни за потребители, сключили договори за електронни съобщителни услуги след 29.11.2015г.