

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ФИКСИРАНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ

/В сила от 10.09.2010 г., Изменени на 21.09.2010 г., изменени на 29.02.2012 г., изменени на 18.10.2012 г., изменени на 07.12.2012 г., изменени на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г.; изменени на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г./

I. Общи положения

1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между Теленор България ЕАД (наричано по-долу за краткост Теленор), със седалище и адрес на управление гр. София 1766, ж.к. „Младост“ 4, Бизнес Парк София, сграда 6, и потребителите на фиксираната телефонна услуга и другите услуги, предоставяни от Теленор чрез електронната му съобщителна фиксирана мрежа (наричана по-нататък „Мрежата“).

2. (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, като същите са неразделна част от индивидуалния договор между Теленор и потребителя и имат задължителна сила за тях, освен ако не е изрично уговорено друго в индивидуалния договор.

3. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Последващи промени на Общите условия са задължителни и обвързващи за потребителя съгласно предвиденото в настоящите Общи условия и приложимото законодателство.

4. 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-малък от един месец преди влизането им в сила.

5. Теленор осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, на своята интернет страница, находяща се на адрес www.telenor.bg, както и предоставя на потребители копия от Общите условия на хартиен носител във всеки свой търговски център, както и в търговските центрове на своите дистрибутори и партньори.

II. Услуги, предоставяни от Теленор

6. Теленор предоставя фиксирана телефонна услуга за пряко пренасяне на глас и звук в реално време, използваща комутация и/или маршрутизация, независимо от използваната технология за пренос и с определено качество за осъществяване на повиквания от/към крайни потребители в рамките на Мрежата, включително и за осъществяване на повиквания от/към Мрежата на Теленор към/от мрежите на други предприятия. Услугата осигурява възможност за осъществяване на повиквания - селщици, междуселщици и международни повиквания, включително повиквания към мобилни електронни съобщителни мрежи. Теленор предоставя и следните услуги:

а) Предоставяне на идентификация на линията на викация (CLIP), чрез която абонатният номер на викация потребител се изписва на дисплея на крайното устройство на викация потребител;

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

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

7. Теленор предоставя на потребителите безплатен достъп до услуги за спешни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, „Пожарна безопасност и защита на населението“ и „Полиция“, както и към единен европейски номер за спешни повиквания 112. Този достъп се предоставя до окончателно прекратяване на индивидуалния договор между потребителя и Теленор.

8. Теленор може да предоставя и следните услуги:

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

б) Включване, при изрично съгласие на потребителя, на негови данни в телефонния указател и/или в телефонната справочна услуга на предприятието, предоставящо универсална услуга;

в) Достъп до услугата „персонален номер“ – чрез тази услуга потребител, на когото е предоставен за ползване

„персонален номер“ с код 0700, може да бъде достъпен за повиквания към този номер, независимо от географското си местоположение;

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 до номера за услуги с добавена стойност, като викацията заплаща допълнителна цена към цената за ползване на електронната съобщителна услуга (повикването), като двете цени се събират от Теленор;

е) Достъп до интернет;

ж) Пренос на факсимилни съобщения; з) Пренос на данни;

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

й) получаване на входящ трафик при незаплатено в срок задължение;

Услугите по т. 6, т. 7 и т. 8 могат да бъдат ползвани от потребителите чрез различни абонаментни и тарифни програми и планове, пакети и условия, предлагани съобразно търговската политика на Теленор. Подробна информация за услугите и условията и цените за тяхното ползване се предоставя в търговските центрове на Теленор, чрез информационни брошури и материали, издавани от Теленор, както и чрез телефонния номер, електронния адрес и факс номера по т. 9, както и на интернет

страницата на компанията, на адрес www.telenor.bg. Потребителите имат възможност да ограничат достъпа си както до открити типове, така и до всички повиквания по т. 8, б, „г“ чрез подаване на заявление по образец в търговските центрове на Теленор.

8а. В населените места, в които Теленор предоставя фиксирана телефонна услуга, Теленор предоставя и достъп до услуги за спешни повиквания и предоставя на централите за приемане на спешни повиквания с единен европейски номер 112 информация за местоположението на викация краен потребител.

8б. Ограничения по отношение на достъпа до и/или ползването на услуги и приложения могат да съществуват единствено във връзка с условията на конкретни продукти и/или услуги, както и в зависимост от характеристиките и/или настройките на Крайното устройство на потребителя.

8в. Теленор е въввел и поддържа процедури, насочени към измерване и управление на трафика, така че да се избегне претоварването на отделни връзки в Мрежата, като спазването на тези процедури осигурява качествено функциониране на Мрежата, освен в случаите на наличие на форсмажорно обстоятелство.

8г. Теленор осигурява услуги за поддръжка и услуги по обслужване на клиенти, 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 типове услуги се съдържа на официалната страница на дружеството, включително такава може да бъде получена във всеки един обект от търговската мрежа.

8д. Теленор не налага ограничения за ползване в собствената си Мрежа на Крайни устройства с оценено съответствие, съгласно изискванията на действащото законодателство, в собствената си Мрежа.

8е. В случай на заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на Мрежата, Теленор може да прилага международно установени стандарти за фиксираната Мрежа действително, чрез които достъпът на групи абонати може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта, като при подобно ограничаване се спазва принципът на равнопоставеност по отношение на всички потребители.

8ж. 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.

9. Теленор предоставя на потребителите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата достъп до телефонен номер 089 123, факс номера: 02/ 415 41 23, 0898 194 123 и електронен адрес – на официалната интернет страница на Теленор на адрес www.telenor.bg за предоставяне на информация във връзка с услугите или 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.

IV. Качество на осигуряване на услугите

10. Теленор осигурява услугите на потребителите си 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, при следните параметри за качество:

а) времето за първоначално свързване на потребителя към Мрежата и активиране а фиксираната телефонна услуга – до 6 календарни дни от получаване на валидна, писмена заявка от потребителя. За валидна писмена заявка се счита подписването от страна на потребителя на индивидуалния договор и заплащането от негова страна на цената за първоначално свързване към Мрежата. В случаите на пренасяне на номер/а от друга мрежа относно активирането се прилагат съответните разпоредби по раздел XX от настоящите Общи условия. Този срок е валиден при условие, че потребителят е осигурил съевременно достъп до съответните помещения и че не са налице технически пречки за осъществяване на свързването и/или активиране на фиксираната телефонна услуга. В случай, че тези обстоятелства не са налице, срокът започва да тече от момента на осигуряване на достъпа, респективно – от момента на отстраняване на техническите пречки;

б) процентът на неуспешни повиквания е до 3%;

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

г) времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор е до 30 секунди;

д) времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги, предоставяни от Теленор, е до 2 секунди.

V. Индивидуален договор

11. Услугите се осигуряват от Теленор въз основа на индивидуален договор в писмена форма, сключен със съответния потребител. Индивидуалният договор влиза в сила съобразно предвиденото в него. Упразняването 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 месечния 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.

За неуредените в индивидуалния договор случаи се прилагат съответните разпоредби на Общите условия.

12. До изтичане на първоначалния срок на действие на индивидуалния договор, в случай че такъв е изрично предвиден в договора, потребителят се задължава:

а) да не прекратява едностранно договора;

б) да не подава молба за временно спиране на достъпа до Мрежата;

в) да не извършва други действия, изрично забранени с индивидуалния договор.

г) да не извършва смяна на потребител;

д) при кражба или зазуба на СИМ картата, в седемдневен срок от депозитарнето на уведомление за това, да закупи нова СИМ карта в съответствие с действащия ценоразпис за съответния вид услуга.

13. 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, продължително или постоянно пребиваващи в страната – документ за продължително или постоянно пребиваване с вписан настоящ адрес.

б) За юридически лица, еднолични търговец и други персонализиран или неперсонализиран образувания – 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 месеца преди представянето му (съответно акт на компетентен орган за създаването му, когато лицето не е търговско дружество), удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /идентификационен номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър при Агенцията по вписванията;

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

14. В отделни случаи Теленор може да не изисква един или няколко – ко от посочените в т. 13 документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържа.

15. При сключване на индивидуален договор и/или продължаване на срока му с подписване на съответно допълнително споразумение, анекс или друг документ в тази връзка, Теленор може да изисква и други документи от потребителя, избвн посочените в т. 13, при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство и тези Общи условия.

16. Потребителят е длъжен да предостави на Теленор при поискване документи, удостоверяващи верността на данните по т. 13 или т. 15. При промяна на тези данни, потребителят следва да уведоми Теленор в 7-дневен срок, считано от датата на настъпване на промяната като се задължава в същия срок да предостави новите данни и документи, доказващи промяната. При неспазване на правилото по изречение второ Теленор има право временно и/ или постоянно да спре или ограничи ползването на услугите и/или да прекрати индивидуален договор безпрезвиствие.

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

18. Потребителят – страна по индивидуален договор, няма право да прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по индивидуалния договор на трети лица, без изрично предварително писмено съгласие на Теленор. Когато потребител, с вече сключен и действащ индивидуален договор, сключи нов индивидуален договор, всички използвани от него услуги преминават на обща сметка/фактура.

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

20. Теленор може да не сключи индивидуален договор с потребител, да развали едностранно безпрезвиствие индивидуален договор с потребител или да откаже възстановяване на спрян достъп на потребител до предоставяните му услуги, в случай че потребителят:

а) не предостави един или повече от документите по т. 13, т. 15 и/или т. 16, изисквани от Теленор за сключване на индивидуалния договор или продължаване на срока на индивидуален договор с подписване на съответните документи;

б) не предостави на Теленор поискан документ, удостоверяващ верността на данните от документите по т. 13, т. 15 или т. 16;

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. 53 от настоящите Общи условия гаранционна сума;

д) е използвал при сключването на индивидуалния договор и/ или при неговото изпълнение неистински документ, документ с невярно съдържание или подправен документ;

е) е използвал крайното си устройство и получения за ползване от Теленор абонатен номер за извършване на безпокоителни или злоумишлени обаждания;

ж) е използвал или е допуснал да бъдат използвани 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 по смисъла на тези Общи условия;

й) при откриване на производство по несъстоятелност или ликвидация спрямо потребителя – юридическо лице, който е страна по договора;

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

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

21. В случай на отказ от страна на Теленор за възстановяване на спрян достъп на потребител до предоставяните му услуги, действието на индивидуалния договор се прекратява, освен ако в 14-дневен срок от датата на получаване на отказа потребителят не е отстранил или прекратил действието на основание за постановяване на този отказ и отказа не е за повторно нарушение.

22. Теленор има право да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да развали индивидуален договор с едно-месечно писмено безпрезвиствие, в случай че потребителят: а) е посочил неверен адрес за получаване на фактури;

б) е използвал 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 можел да покрива обичайните си задължения по ползване на услугите;

г) е нарушил съществено или системно тези Общи безсрочен индивидуален договор с едномесечно писмено безпрезвиствие.

Теленор уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях чрез кратко текстово съобщения (SMS), писмо, телефонно обждане и/или по друг начин, който Теленор по свое усмотрение прецени за подходящ. 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.

23. 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 съобщения (SMS), писмо, телефонно обждане и/или по друг начин, който Теленор по свое усмотрение прецени за подходящ. 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.

24. Предлагането от потребител суми за ползване на услуги, отнасящи се за периода след прекратяване действието на индивидуалния договор, независимо от основанието за това, подлежат на възстановяване в срок до 30 (тридесет) работни дни, считано от датата на прекратяване действието на договора, на банкова сметка писмено посочена от потребителя. Горното не се прилага, в случай, че потребителят е в нарушение на индивидуалния договор или на тези Общи условия или има ликвидни и изискуеми задължения към Теленор, в които случаи Теленор има право да прихване дължимите му суми от предлаганите за ползване услуги. В случай, че дължимите на Теленор суми са в по-малък размер от предлаганите от потребителя суми, Теленор възстановява на потребителя разликата в горепосоченият срок.

25. Извън случаите по т. 21-24, индивидуални договори могат да прекратят действието си на основанията, съдържащи се в тях или на основанията, съдържащи се в тези Общи условия или действащото законодателство.

v. Цени на услугите

26. Цените на услугите, предоставяни от Теленор, се определят съгласно Глава Тринадесета от Закона за електронните съобщения.

27. Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика по цени съгласно приложимия индивидуален договор с потребителя договор и/или действащата ценова листа на Теленор. Действащата ценова листа е достъпна на интернет страницата на Теленор – www.telenor.bg, както и безплатно, във всеки магазин от търговската мрежа на Теленор.

28. 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.

29. Теленор може да променя цените на предоставяните услуги. Теленор представя цените на гребно за сведение 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, както и безплатно във всеки магазин от търговската мрежа на Теленор. В случай, че Теленор завиши едностранно цените с повече от 20% в сравнение с предвременно уговорените по конкретна абонаментна програма, пакет или план, което увеличение се отнася както до месечния абонамент, така и до всяка една цена на ползваните по програма- та/пакета/плана услуги, потребителите по съответната програ- ма 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.

30. Дължимите от потребителите цениси:

а) цена за първоначално свързване на потребителя към Мрежата – включва разходите за осигуряване достъпа на потребителя до Мрежата и се заплаща еднократно при сключване на индивидуалния договор. В случай на прекратяване действието на индивидуалния договор 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 заплаща от потребителя ежемесечно, в размери съобразно избраният от потребителя абонаментен план/ програма/пакет. Предлаганата месечна абонаментна цена не подлежи на възстановяване, освен в случаите по т. 24 и т. 75. Месечната абонаментна цена за първия месец на ползване на услугите се заплаща в размер, пропорционален на броя на дните от месеца, в които ще бъде в сила индивидуалният договор между Теленор и потребителя;

в) месечна цена за ползване на услуги – представлява сумата от стойностите на всички услуги, ползвани от потребителя. Месечната цена за ползване на услуги се дължи и се заплаща от потребителя ежемесечно, независимо дали услугите са ползвани от потребителя лично.

г) 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. Месечната цена за ползване на допълнителни или на други услуги се дължи и се заплаща от потребителя ежемесечно, независимо дали услугите са ползвани от потребителя лично. д) цена за временно спиране по т. 84. При прекратяване на достъпа на потребителя до Мрежата, независимо дали по молба на последния или по преценка на Теленор, потребителят дължи плащане на всички задължения, които не са били известни като размер към момента на прекратяване на достъпа. Потребителят отговаря и дължи връщане на Теленор и на всякакви допълнителни /извънредни/ разходи, свързани със събирането на вземания, които са първостепен по съдебен рег.

31. 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/ пакет, се таксуват на секунда, освен

ако друго таксуване не е изрично предвидено в абонаментния план/програма/пакет. Първоначалното време на таксуване е в съответствие с абонаментния план/програма/пакет.

32. Теленор може да предаде на потребител намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) и устройство/а или на две или повече услуги.

33. Хора с трайни увреждания получават по специален абонаментен план/програма, предназначена за тях до

34. 25 безплатни минути разговори месечно, проведени в Мрежата, както и по преценка на Теленор - към мрежите 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.

VI. Запащане на услуги

35. Запащането на използваните услуги се извършва въз основа на фактура, която се издава ежемесечно на името на потребителя. При сключване на индивидуален договор всеки потребител – страна по договора, бива уведомен за датата от месеца, на която ще му бъде издадена фактура. Неполучаването на фактурата не освобождава потребителя от задължението му за плащане на дължимите суми.

36. 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 лихва за всеки ден закъснение. Неспазването на срока за плащане на фактурата дава право на Теленор да използва внесената от потребителя гаранционна сума или банкова 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 услугите за спешни повиквания, до заплащане на дължимите суми. В случай, че сумата по фактурата не е запламена в срок, Теленор има право да ограничи и/или спре достъпа на потребителя до услуга/услугите, с изключение на достъпа до услугите за спешни повиквания, до заплащане на дължимите суми.

37. Запащането на използваните услуги може да се извършва по някоя от следните начини:

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

б) по банков път – по банковата сметка, посочена в издадената 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.

38. Теленор публикува на интернет страницата си - www.telenor.bg, списък с адреси и телефони на всички свои магазини от търговската мрежа.

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

40. (изм. на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., в съответствие с указания на КЗП) Месечните сметки на потребителя могат да бъдат оспорени пред Теленор в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата. След подаване на жалба, същата се разглежда по реда, описан в раздел XXI по-долу. Предвиденото в предходното изречение не възпрепятства и не ограничава правото на потребителя да оспори месечната си сметка по съдебен ред съгласно приложимото законодателство. В случаите, когато Теленор дължи сума на потребител по договор, тази сума се възстановява на потребителя единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори. В случаи на дължима сума по действащ договор, дължимата сума се приспада от бъдещите задължения на потребителя. В случаи на дължима сума по прекратен договор, тя се възстановява на потребителя в брой, по банкова сметка, посочена от потребителя или ако последният не притежава такава – открито от Теленор на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин. Във всички случаи възстановяване на суми се извършва след писмено искане от потребителя до Теленор в този смисъл, като в случай, че потребителят поиска възстановяване на суми по своя банкова сметка – следва да посочи такава.

39а. (нов - в изпълнение на задължителни указания по Решение No 1962/27.09.2012 г. на КРС) Теленор се задължава предварително и по подходящ начин (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 извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват услуги 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.

VII. Кредитен лимит

41. Теленор определя конкретна сума, наричана кредитен лимит, в рамките на която потребителят има възможност да ползва услуги, без да е необходимо въвеждането на гаранционна сума.

41. (изм. на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., в съответствие с указания на КЗП) Конкретният размер на кредитния лимит се определя в действащата ценова листа на Теленор, в зависимост от вида на избора от 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 договорен и след получаване на съгласие от страна на потребителя: чрез кратко текстово съобщение (SMS), телефонно повикване или по друг начин.

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 и други. Кредитният лимит се смята за достигнат, когато сумарно дължимите от потребител суми се изравнят или надминат определените размер на кредитния лимит, независимо от факта как тези суми са разпределени като задължения между отделните СИМ карти/ номера, регистрирани 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 41 не се прилага на заварени договори и потребителите запазват кредитния си

лимит, за който размер могат да се уведомят чрез телефонно обаждане на (089) 123.

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. Независимо от предвиденото в предходното изречение, Теленор може едностранно да намалява кредитния лимит в зависимост от текущата кредитна оценка на потребителя, за което уведомява последния.

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. Кредитният лимит се определя независимо от броя на договорите, по които потребителят е страна.

42. Теленор може да договаря индивидуално кредитния лимит с потребители:

а) с доказана платежоспособност;

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

в) в зависимост от изборния от потребителя начин за ползване на услугите и направената кредитна оценка на потребителя.

43. При превишаване на кредитния лимит Теленор има право да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, освен изходящите повиквания към услуги за спешни повиквания.

44. 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.

45. В случай на спрени изходящи повиквания съгласно предвиденото в чл. 43, възобновяване на възможността за осъществяване на изходящи повиквания се осъществява след изпълнение на задълженията по т. 44 от страна на потребителя.

46. При неизпълнение от страна на потребителя на задълженията по т. 44 Теленор има право незабавно да спре изцяло или частично предоставянето на услугите и/или да развали едностранно индивидуалния договор.

VIII. Кредитна оценка

47. (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.

47а. (нов, в сила от 20.10.2018г.) Теленор може да извършва текуща кредитна оценка на всеки потребител по реда на настоящите Общи условия.

47б. (нов, в сила от 20.10.2018г.) Първоначалната кредитна оценка на потребители, по чл. 47, буква „б“, и текущата оценка на всички потребители се извършват с цел преценка на събираемостта на вземанията, изготвяне на потребителски профил в съответствие с индивидуалните особености и други маркетингови или кредитни цели.

а) Първоначалната и текуща кредитна оценка на потребители, по чл. 47, буква „б“, се извършват и включват ползване и/или анализ на информация от банки и/или други кредитни и/или финансови институции (Вкл. Бюра), информация от Националния осигурителен институт и Национална агенция за приходите и техните офиси, публични или други източници на информация, включително такива свързани, с предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начина на ползване на услугите и други.

б) Текущата кредитна оценка на потребители по чл. 47, буква „а“ включва ползване и/или анализ на информация за предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начин на ползване на услугите и други. Кредитната оценка се извършва за сметка на Теленор.

48. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Ако при извършване на първоначалната кредитна оценка спрямо потребител по чл. 47, 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 друг вид достъп на потребителя до услугите.

49. 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 до изпълнение на условията по т. 50.

50. В случаите по т. 48 и т. 49 Теленор предоставя възможност на потребителя за пълно ползване на услугите, ако той заплати гаранционна сума или представи банкова гаранция, като обезпечение за ползването на услуги и при условие, че същият няма хиляди задължения към Теленор.

51. (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 кредитна оценка на потребители по чл. 47, буква „б“, както и за последните от отказа за свързване на потребителя.

52. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителите по чл. 47, буква „б“ дават съгласието си Теленор да събира, съхранява, обработва и предоставя на трети лица – кредитни или други институции, по реда на тези Общи условия и съгласно българското законодателство, данни свързани с тях, с цел индивидуално определяне на кредитния лимит, извършване на кредитна оценка и/или събиране на вземания.

IX. Гаранционна сума

53. Теленор може да изиска внасяне на гаранционна сума от потребител в следните случаи:

- а/ потребителят е с изчерпан кредитен лимит;
- б/ на потребителя е бил спрян достъпът до услугите поради неплащане на дължими суми;
- в/ в зависимост от кредитната оценка на потребителя и начина на ползване на услугите;
- з/ при реализиране от потребителя на непилчен трафик, както и в случаите по т. 20, б. "з".

54. (изм.на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., в съответствие с указания на КЗП) Потребителят може да внесе гаранционна сума и по свое желание, за обезпечение на ползваните от него услуги. Внесената за обезпечаване на плащанията гаранционна сума не се използва за заплащане на текущите нефактурирани задължения на потребителя.

Със свое изрично, писмено искане потребителят може да поиска да му бъде върната цялата или наличната част от внесената от него на основание тази точка гаранционна сума. Теленор разглежда искането и го изпълнява, до 30 (тридесет) дни от подаването му, освен ако няма налични, изискуеми вземания към потребителя. Сумата се връща в брой, по банкова сметка, посочена от потребителя или ако последният не притежава такава – открит от Теленор на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин. Във всички случаи възстановяване на суми се извършва след писмено искане от потребителя до Теленор в този смисъл, като в случай, че потребителят поиска възстановяване на суми по своя банкова сметка – следва да посочи такава.

55. Лихви върху гаранционните суми не се начисляват.

56. Вместо гаранционна сума, потребителят може да представи на Теленор в случаите по т. 53 безусловна и неотменима банкова гаранция, издадена в полза на Теленор и покриваща размера на изискваната от Теленор гаранционна сума. Срокът на валидност на банковата гаранция следва да бъде еднакъв със срока на валидност на индивидуалния договор, когато същият е сключен като срочен договор.

57. (изм.на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., в съответствие с указания на КЗП) Теленор може да използва цяло или отчасти гаранционната сума по т. 53 за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки, след уведомяване на потребителя за това. При прекратяване на индивидуалния договор, независимо от причината за това, неизползваната част от гаранционната 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. Сумата се връща в брой, по банкова сметка, посочена от потребителя или ако последният не притежава такава – открит от Теленор на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин. Във всички случаи възстановяване на суми се извършва след писмено искане от потребителя до Теленор в този смисъл, като в случай, че потребителят поиска възстановяване на суми по своя банкова сметка – следва да посочи такава.

X. Права на Теленор

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

59. Теленор може 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 един месец, при осъществяване на повикване към променения номер, информация за новия номер на потребителя или за телефонен номер, на който може да се узнае новия номер.

60. Когато това се налага за целия 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 временното спиране на достъпа чрез един от следните начини:

- писмено – с препоръчано писмо с обратна разписка;
- по факс;
- чрез електронна поща;
- чрез повикване към потребителя;
- чрез медиите;
- чрез публикация на интерне страницата на Теленор www.telenor.bg.

61. Теленор не носи отговорност за вреди, възникнали вследствие на неправилна употреба на крайните устройства или оборудване или при умишлени действия от страна на потребител, които са причинили негодност за ползване на електронни съобщителни устройства.

62. Теленор може да спре временно достъпа до услугите на потребител в случай на постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни и злоумишлени обаждания от страна на потребителя, която подлежи на детайлно проучване. Теленор уведомява потребителя за спиране на достъпа чрез някой от начините по т. 60. Спирането може да продължи до окончателно изясняване на обстоятелствата по жалбата. В зависимост от резултатите от проучването Теленор възобновява или окончателно преустановява достъпа на потребителя до услугите, при което се прекратява и действието на индивидуалния договор. 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-часов период, отменен от момента на спиране на достъпа до услугите до възстановяването им.

63. 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.

64. Теленор може да прекрати достъпа до услугите, предоставяни чрез Мрежата, на потребител, за когото е установено и доказано, че виновно и системно застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители. В случай на прекратен достъп на потребителя до услугите, предоставяни чрез Мрежата съгласно предвиденото в предходното изречение на тази т. 64, индивидуалният договор между потребителя и Теленор прекратява действието си, считано от дата на

прекръпяването на достъпа. В случай на прекратен достъп на потребителя до услугите, предоставяни чрез Мрежата, индивидуалният договор между потребителя и Теленор прекратява действието си. Прекръпяването 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 т. 60. Уведомлението за ограничаване на услуга/услуги, за прекръпяване на достъп и/или за прекръпяване на договор се извършва чрез един от посочените в т. 60 начини, независимо от основанието за това.

XI. Загължения на Теленор

65. Теленор предоставя услуги на всички потребители при условията на действащото законодателство, включително Закона за електронните съобщения и подзаконовите нормативни актове и административни актове по неговото прилагане.

66. Теленор спазва срока за включване на потребителя към Мрежата, съгласно т. 10, буква „а“.

67. Теленор предприема действия и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на Мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок след отпадане на причините. Теленор информира потребителя, по някой от начините посочени в т. 60, 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.

68. Повреди в Мрежата, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват във възможно най-кратък срок в зависимост от характера на повредата.

69. (изм. на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., в съответствие с указания на КЗП) При връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, Теленор не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на несъвършенство или повреди в другите мрежи, които не са собственост, нито им управлявани от Теленор.

70. Теленор уведомява потребителите 7 (седем) дни предварително за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти и/или изменения в Мрежата, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугите, предоставяни чрез Мрежата. Теленор извършва уведомяването чрез някой от начините по т. 60.

71. Ако Теленор не уведоми потребителите в случаите по т. 70, или не спази посочените в уведомлението срокове на прекъсването или влошеното качество на услугите, Теленор дължи на потребителя неустойка, в размер на една тридесета част от платената месечна абонаментна цена за всеки ден на прекъсването или влошеното качество на услугите, а когато не е спазил срока – за всеки следващ ден след изтичане на срока, посочен в уведомлението.

72. Теленор уведомява потребителите предварително за необходимостта от достъп на Теленор до помещения на потребителите във връзка с осигуряването на услугите. Уведомяването е в писмен вид, под формата на искане за такъв достъп. В случай, че потребителят откаже достъп до помещенията си и достъпът е необходим за осигуряване на нормалното ползване на услугите и това нормално ползване не би могло да се осъществи без да бъде предоставен исканият достъп, Теленор може да спре достъпа на потребителя до услугите до даване на писмено съгласие от потребителя за достъп до неговите помещения. Ако потребителят не даде такава съгласие в срок до 30 (тридесет) календарни дни от момента на спиране на достъпа му до услугите, Теленор може да развали индивидуалния договор с потребителя.

73. Теленор е длъжен да поддържа и използва Мрежата по такъв начин, че и при нормална работа, и в условия на неизправности да е гарантирана защитата на околната среда, живота и здравето на хората.

XII. Отговорност на Теленор

74. 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. При забава за включване, неустойка не се дължи в случай, че потребителят има незаплатени задължения към Теленор.

75. При виновно забавяне отстраняването на повреди 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 имал възможност да ползва услугите. Възстановяването се извършва в срок до 30 (тридесет) дни от възникване на причината за възстановяване, по начин, уговорен между Теленор и потребителя в индивидуалния договор или настоящите Общи условия.

76. При действащ 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 договорните нища 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 нища 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 последния неустойка в размер на един месечен абонамент, но не повече от общо 100 (сто) лева и независимо от броя на пренесените и засегнатите 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 който случай дружеството има право да извърши прехващане от неустойката с дължими суми от потребителя. Възстановяването на сума на потребителя се извършва по банков път на писмено посочена от него банкова сметка.

77. 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 свърженията вънра.

XIII. Права на потребителите

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

79. Потребителите имат право да изискват от Теленор параметрите за качество на услугите, описани в т. 10.

80. Потребителите имат право на жалби до Теленор и/или до Комисията за регулиране на съобщенията.

81. Потребителите имат право да получават от Теленор информация и отговори на поставени проблеми, свързани с ползването на услугите.

82. Потребителят има право да даде изричното си писмено съгласие да получава чрез Мрежата информация от трети лица предназначена за пряка реклама, телефонни продажби или друг вид пряк маркетинг, както и за справочни услуги с намиране на адрес или за изследвания на пазара или потребителското мнение, без да заплаща за това и декартира писмено съгласието си. Теленор да предоставя на трети лица информация, отнасяща се до него.

83. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Всеки потребител има право, срещу заплащане на определена съгласно действащата ценова листа на Теленор цена, да получава подробни извлечения по всяка фактура. Всички данни за изтопяване на подробно извлечение се съхраняват от Теленор в рамките на законоустановените срокове. Всеки потребител може да поиска данни за повикванията му да бъдат скрити след последните три цифри от адреса на местоназначението.

84. Потребителят може да поиска от Теленор временно спиране на ползването на услугите за срок не повече от 3 (три) месеца. Това искане следва да бъде отпразнено 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 месеца общо), той следва да заяви желанието си за това не по-късно от 7 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 (но не повече от 3 месеца общо). 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. Потребителят не може да иска ново временно спиране на ползването на услугите по-рано от 6 (шест) месеца от изтичане на предходното временно спиране.

XIV. Задължения на потребителите

85. 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. Потребителите не могат да се позовават на невъзможност да получат съобщение, включително електронни такива, или информация на физически или електронен адрес или номер, посочени в договора за услуги или съответстващи същия документ. Непредставяне, представяне на грешни такива и/или промяната на физически или електронен адрес или номер за уведомяване са отговорност на потребителя.

86. Потребителят се задължава да заплаща дължимите от него цени по начин и в срокове за плащане, посочени в т. 35 от тези Общи условия.

87. Потребителят няма право да използва Крайни електронни съобщителни устройства, които отговарят на изискванията, съгласно действащите нормативни актове.

88. (отменена на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., в съответствие с указания на КЗП)

89. При желание за промяна в начина на ползване на услугите или за ползване на допълнителни услуги, или за отказ от някои от услугите, потребителят е длъжен да уведоми писмено Теленор не по-късно от 10 (десет) дни преди датата на издаване на фактурата.

90. Потребителят е длъжен да не извършва злоумишлени и обезпокоителни повиквания. В случай на изрично писмено искане от страна на потребител, Теленор се задължава да предприеме действия за прекратяване на обезпокоителни и/или злоумишлени повиквания.

XV. Отговорност на потребителите

91. При неспазване на което и да е задължение по част XIV 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 да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя или да откаже сключване на нов договор с него.

92. При неизпълнение от страна на потребителя на задължението му по т. 58 от Общите условия, Теленор има право едностранно да прекрати индивидуалния договор с потребителя, ако има възникнали непокрити задължения по други договори, сключени между потребителя и Теленор.

XVI. Телефонни указатели на Теленор

93. Теленор има право да изготвя и публикува печатно издание на телефонен указател, както и да поддържа актуален телефонен указател в електронна форма, който съдържа информация за телефонните номера и други данни за потребителите на услугите. Телефонният указател по предходното изречение може да съдържа и данни за потребители на други 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.

94. Данни за потребител се включват в издаване от Теленор в печатна и/или електронна форма телефонни указатели след изрично изразено съгласие от негова 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 потребителя се извършва от Теленор безплатно.

95. В телефонните указатели могат да бъдат включвани и допълнителни данни за потребителя, извън тези по т. 94, 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 може 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, ползвачи съвместно абонатна линия, 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 непо- искани 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 потребителите, които са заявили 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.

96. 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 п. 94, вписването се извършва безвъзмездно, а ако се отнася до данни по п. 95 вписването може да бъде извършено и възмездно, съгласно ценовата листа на Теленор.

97. Теленор има право да заличи или да откаже вписване на информация в издаваните от него телефонни указатели, когато е очевидно неточна, като предварително уведомява писмено за- интересованите 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 други предприятия в случаите по п.93, изречение второ. В случай, че в публикуваните в печатно издание на телефонен указател на Теленор данни за потребители са допуснати- ти 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 публикувани в телефонен указател на Теленор в елек- тронна форма данни за потребителите са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Теленор в срок до 10 (десет) дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличие на грешки или неточности.

98. 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. Зачищането или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок 10 (десет) дни, считано от получаване на искането.

99. Волеизявленията на потребителите, свързани с правата им по точки 93, 94, 95 и 97 се извършват в писмена форма.

100. 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, обективно в писмена форма. Минималният обем от данни включва име (лично и фирмено) 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.

XVII. 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

101. Съгласно действащото законодателство Теленор е адължен да предоставя данни за своите потребители, изразили изричното си съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга, предоставяна от предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения. Теленор има задължение да удовлетворява и всяко обосновано искане за предоставяне на данни за потребителите си, изразили изричното 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.

102. Видовете данни, както и условията за включването, промяната и заличаването им са съгласно точки от 93 до 95 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.

103. В случай, че потребител на Теленор ползва географски номера, предоставени му от друго предприятие с оглед предоставяне на фиксирана телефонна услуга и потребителят желае да включи данни за всички ползвани от него номера 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 потребителят желае да определи конкретно място, на което да бъде вписан номерът, предоставен за ползване от Теленор, то следва да укаже това изрично пред Теленор.

XVIII. СИ и СОЛ услуги и ограничения, свързани с предоставянето им

104. Услугата CLIP се активира и поддържа от Теленор постоянно и безплатно за всеки потребител, като Теленор осигурява CLIP по време на повикването и го запазва непроменен по време на разговора.

105. 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 активирани и деактивирани 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 анонозен пост – "unavailable".

106. Теленор осигурява възможност на всеки потребител да активира услугата „Пренасочване на повикванията“ чрез

избирани на ког. Теленор обявява на интернет страницата си кодовете за активиране и деактивиране на тази услуга.

107. Теленор предоставя CLI информацията, 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. повиквания към услугите за сигурност, отбрана и вътрешен рег.

108. Теленор може да отмени временно зададените от потребителя настройки за ползване на услугата SIP, когато е налице нарушаване на функционирането и/или управлението на Мрежата или на елементи от нея до отпадане на причината за отмяната им.

109. 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.

110. (отм.) на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.).

111. 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.

112. 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.

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

XIX. Преносимост на номера от Мрежата на Теленор в качеството му на Даряващ доставчик/ предприятие (изменение и допълнение от 7.12.2012 г. във връзка с изменение и допълнение на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга, изм. с Решение No 1906/30.08.2012 г. на КРС, обнародвано в ДВ бр. 74/28.09.2012 г. и Процедурa за преносимост на фиксиран номер, подписана между Теленор, БТК и Мобилтел)

114. Теленор предоставя на потребителите си услугата преносимост на номера от Мрежата в мрежите на други предприятия, предоставящи обществени фиксирани телефонни услуги. Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от Теленор географски номера при смяна на предприятието, предоставящо фиксирани телефонни услуги, и/или при промяна на адреса им в рамките на един географски код за направление. В случай, че потребителят ползва няколко номера, то могат да бъдат пренесени всички или част от номерата. За да пренесе номера си Потребителят на Теленор следва да подаде при избран от него друг оператор - Приемачо предприятие/госдавачик заявление по образец за пренасяне на предоставения му за ползване номер/а в Мрежата на другото предприятие.

При промяна на адреса в рамките на същия географски код за направление без смяна на доставчика, Потребителят следва да подаде заявление по образец в търговския център на Теленор или в търговски център на изрично оправомощени дистрибутори или партньори на Теленор. Цената за пренасянето на номер/ а в този случай се определя в действащата ценова листа на Теленор. Срокът за осъществяване на преносимост на номер при промяна на адреса в рамките на един географски код за направление е до 3 (три) работни дни за отделни номера и до 5 (пет) работни дни за групи номера, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, в случаите на спиране на процедурата по т. 123 или съответно при промяна на адреса в рамките на един географски код без смяна на доставчика от датата на подаване на заявлението в търговски център на Теленор или в търговски център на изрично оправомощени дистрибутори или партньори на Теленор.

115. 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. 133, свързани с подаване на заявление и упълномощаване на Приемачия доставчик за извършване на необходимите действия по прекратяване на договора между потребителя и Теленор.

116. (отменен)

117. Подаването на заявление за пренасяне на номер/а от потребител на услуги по индивидуален договор ще се счита и за искане за прекратяване на договорните отношения с Теленор по отношение на заявления/те за пренасяне номер/а.

118. В случай, че потребителят желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Теленор по индивидуалния договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Мрежата на Теленор. Ако пренасяният номер/а е свързан с ползване на допълнителни услуги чрез него, включително пакетни услуги, то в случай на техническа възможност потребителят може да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги по този пакет по основната програма на Теленор, освен ако не е постигнато писмено съгласие за ползване на тези услуги по други програми на Теленор.

Потребителят може да се откаже от ползването на допълнителните услуги, които са били в пакет с пренасяния номер/а като договорът му ще бъде прекратен. В този случай потребителят дължи плащане на неустойките по договора, включително тези за прекратяване на допълнителните услуги. По отношение прекратяване ползването на допълнителните/пакетни услуги потребителят дължи уговорените неустойки. С прекратяване на достъпа до Мрежата на Теленор се счита за прекратен и индивидуалния договор между Теленор и потребителя по отношение на съответния пренасян номер/а.

119. (отменен)

120. (отменен)

121. Пренасянето на номер от мрежата на Теленор в мрежата на друго предприятие, предоставящо обществена

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

Потребителят на индивидуален договор е задължен да заплати на Теленор и всички задължения, свързани с ползването на пренасянния/те номер/а и услуги, ползвани чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасянния номер/а, които са възникнали и/или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номер при Приемачия доставчик до прекратяване на договорните отношения с Теленор. Заплащането на тези задължения се извършва след издаване на последна фактура от страна на Теленор. В случай на незаплащане на дължимите суми по тази точка, в опреления за това срок, Теленор има право да поиска от Приемачото предприятие да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/потребителя. Приемачото предприятие има право да заплати дължимите суми, като това обстоятелство се преценява от Приемачото предприятие съобразно текущата му търговска полтика.

122. Теленор в качеството му на Даряещ доставчик може мотивирано да откаже преносимост на номер/номера пред Приемачия доставчик само в следните случаи:

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

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

в) представените от приемачия доставчик данни за потребителя са непълни и/или неточни:

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

– за юридически лица – наименование и съответен идентификационен код;

– за физически лица чуждестранни граждани – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност.

– за организации, които нямат статут на юридически лица – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

г) При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявено преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Преконфигуриране се изисква за следните номера:

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

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

3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

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

6. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

123. В случаите по чл. 122, б. „б“, „в“, заявлението не се разглежда от Приемачия доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от подаване на заявлението. В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В останалите случаи по чл. 122 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В случаите на отстраняване причина за отказ, договорът на потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряещия доставчик и/или в Общите условия на Даряещия доставчик.

124. В случай, че не са налице основания за отказ по чл.122 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.

125. Потребителят има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а пред Теленор в качеството му на Даряещ доставчик или пред Приемачия доставчик не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване и подписване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите. В случай, че потребителят упражни правата си по предходното изречение, както и в случай на прекратяване на процедурата по преносимост поради отказ от страна на Приемачия доставчик, заплатените от потребителя суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори ще се считат за авансово плащане за бъдещо ползване на услугите. В 7 дневния срок по т.133, 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 Приемачия доставчик, заплатените суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори ще се считат за авансово плащане за бъдещо ползване на услугите.

126. При прекратяване на процедурата по преносимост поради налицето на основания за отказ по чл.122, 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 уълномощаването за 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.

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

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

пренасянето.

129. 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 чие то 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.

XX. Преносимост на номера в Мрежата на Теленор в качеството му на Приемач доставчик/предприемател (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 фиксирана телефонна услуга, изм. с Решение No 1906/30.08.2012 г. на КРС обнародвано ДВ бр. 74/28.09.2012 г. и Процедура за преносимост на фиксирани номера, подписана между Теленор, БТК и Мобилтел)

130. Теленор предоставя на потребителите услугата преносимост на номера в Мрежата си от мрежите на други предприематели, предоставящи обществени фиксирани телефонни услуги. Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от други предприятия номера при пренасянето им в Мрежата на Теленор.

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

а) да осигурява равнопоставеност 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.

132. Потребителят може да подава заявление до Теленор за пренасяне на номер/а в Мрежата в изрично определени търговски центрове на Теленор, както и в търговските центрове на изрично оправомощените дистрибутори и партньори на Теленор. Информация за оправомощените да приемат заявление за пренасяне на номера центрове, дистрибутори и партньори на Теленор е налична в интернет страницата на Теленор и на телефон 123.

Потребителят подаващ заявлението предоставя за проверка документи съгласно т. 13. В случай, че заявлението се подава чрез пълномощник, упълномощеният следва да представи освен документите по т. 13 и пълномощно. Като пълномощните от физически лица следва да са изрични нотариално заверени, а пълномощните от юридически лица следва да са общи нотариално заверени или изрични нотариално заверени пълномощни. Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща не се приемат. Теленор удостоверява факта на подаване на заявлението чрез предоставяне на копие от същото.

133. Заявлението за пренасяне на номер/а е по образец на Теленор, който включва задължителни реквизити, договорени в подписаната между операторите процедура. В заявлението за пренасяне се посочват номера/та или група от номера, за които се отнася заявлението за пренасяне. За физически лица български граждани - заявлението съдържа трите имена на Абоната/Потребител, Единен граждански номер /ЕГН/. За физически лица български граждани - непълнолетни потребители на предплатени услуги, които имат издадена лична карта - заявлението съдържа техните идентификационни данни, включително и съгласие за преносимост от законните им представители. За физически лица чуждестранни граждани - заявлението съдържа имена, личен номер (в случай че е наличие такъв) или номер на валиден документ за самоличност. За юридически лица и физически лица - еднолични търговци - заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код. За организации, които нямат статут на юридическо лице - заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код, трите имена на представляващия. Заявлението следва да е надлежно подписано от потребителя или негов упълномощен представител, като са посочени дата и точен час на подаване на заявлението. 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 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. Заявлението съдържа информирано съгласие на потребителя, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди неиното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Приемачия доставчик 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 възможност за посочване на начина на прекоfigurация на номерата, чие то пренасяне се иска, когато това е необходимо. 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.

134. С едно изявление може да се иска пренасяне на неограничен брой номера. Теленор ще приема по избор на потребителя отменено изявление за преносимост за всеки отменен номер, отменни изявление за указани от потребителя брой номера или едно изявление за всички номера. Всички номера в заявлението трябва да бъдат ползвани в Мрежата на Даряващия доставчик.

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

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

кредит;

б) за условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Теленор – абонамент или предлагателни услуги. Възможността потребителите да могат да запазят или сменят вида на сметката си при Теленор се преценява от последния съобразно търговската му политика;

в) че е възможна зазуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номера;

з) че е възможно прекофигуриране на пренасянния номер/номера, при запазване на съответната цена;

д) че съществуват основанията за отказ за преносимост на номера/та по чл.122 и чл.137;

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

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

з) че съществува възможност за влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

и) че съществува възможността при използването на допълнителни услуги, различни от обществената телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и обществена телефонна услуга при Дарявящия доставчик, абонамент/потребителите да продължи да ползва част или всички допълнителни услуги в ценовия пакет, изпозвани преди осъществяването на преносимост на номера, съгласно Общите условия на Дарявящия доставчик.

136. Срокът на реализация на преносимост не може да бъде по-дълъг от 3 (три) работни дни за отделни номера и до 5 (пет) работни дни за групи номера, считано от стартиране на процедурата по пренасяне от подаване на заявлението при Приемачия доставчик или от отстраняване на недостатъците по заявлението, в случаите на спиране на процедурата по, включително прозорец за преносимост не по-голям от 6 (шест) часа. Срокът за реализация на преносимостта може да бъде удължен с времето, през което са били налице технически проблеми в Мрежата на Дарявящото предприятие или в Мрежата до отстраняването им.

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

а) потребителят не е дееспособен 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;

з) 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;

е) липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

138. В случаите по чл. 137, б. „а“, „б“, „в“, „г“, заявлението не се разглежда от Теленор до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от подаване на заявлението. В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Теленор. В останалите случаи по чл. 137 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Теленор. В случаите на отстраняна причина за отказ, договорът на потребителя с Дарявящия доставчик се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Дарявящия доставчик и/или в Общите условия на Дарявящия доставчик. Заявление за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, когато пречките за отказ за отстранени.

139. В случай че не са налице основания за отказ по чл. 137 Теленор и Дарявящият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

140. В случай че не са налице основания за отказ Теленор сключва договор за предоставяне на фиксирани услуги, който договор влиза в сила под условие, съгласно посоченото в него, както и в случай че процесът на преносимост завърши успешно.

141. Потребителят може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а, както до Дарявящия доставчик съгласно чл. 125, така и до Теленор в качеството му на Приемач доставчик, но не по-късно от деня предшестваш датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва на мястото на подаването му, когато оттеглянето се извършва пред Теленор. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване на бланка образец в стандартна форма, съгласувана между операторите. При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основание за отказ по чл. 137, 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 Дарявящия доставчик, вкл. и на упълно- моощаването за прекратяване на договора с Дарявящия доставчик. В 7 дневния срок по т. 133, когато е приложим, абонамент/потребителите също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

142. Теленор и дарявящото предприятие определят ден, в който ще бъде активиран достъпът на потребителя до Мрежата, и съответно деактивиран достъпът на потребителя до Мрежата на дарявящото предприятие. Теленор уведомява потребителя за деня на пренасяне на номер/а.

143. Теленор информира потребителя за осъщественото пренасяне на номер/а.

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

145. 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 Дарявящия доставчик, свързани с пренасянето номер/а.

146. Договорът между Теленор и абоната влиза в сила в деня на успешното 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 фиксирани услуги, рамковия договор и допълнителни споразумения към тях.

XXI. Предложения, жалби и молби

147. Адресираните до Теленор предложения, жалби и молби от потребители се разглеждат и решават от Теленор не по-късно от един месец от получаването им. На подадените жалби, молби, въпроси и предложения Теленор отговаря по начина, по който те са постъпили – по електронен път, усстно, или писмено. При подадена писмена жалба, подпсана от жалбоподателя – титуляр по договора или упълномощено лице, Теленор го информира писмено за резултата.

148. (изм. на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., в съответствие с указания на КЗП) В случай на удовлетворяване на жалбата на потребител, свързана с оспорване на дължими суми, оспорваната сума, ако е била заплатена от потребителя, се приспада от бъдещите му задължения. Ако е удовлетворено оспорване след като индивидуалния договор е прекратен, дължимата сума се връща на потребителя в брой, по банкова сметка, посочена от потребителя или, ако последният не притежава такава – откритата от Теленор на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин. Във всички случаи възстановяване на суми се извършва след писмено искане от потребителя до Теленор в този смисъл, като в случай, че потребителят поиска възстановяване на суми по своя банкова сметка – следва да посочи такава.

148a. Теленор полага максимални усилия за цел извънсъдебно разрешаване на спорове, възникнали с потребители по повод и във връзка със сключение с последните договори чрез прилагане на предвиденото в предходни точки 147 и 148.

149. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Теленор поддържа и съхранява регистри на всички жалби и 10 молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях. Поддържането и съхраняването на данни за потребителите по чл. 47, буква „а“ се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Теленор България“ ЕАД.

XXII. Данни на потребителите

150. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Събирането, обработката и съхраняването на данни, отнасящи се за потребители по чл. 47, 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. 47, буква „б“ от тези Общи условия.

151. За предоставянето на услугите Теленор може да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите.. които включват лични данни, трафични данни, данни, необходими за използване на абонаментите сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, данни за местоположението, в съответствие с действащото законодателство. Теленор обработва следните трафични данни, включително за целите на таксуването на абонаментите и разплащанията по взаимно свързване:

а) номер на викат и на викан краен потребител, номер на карта 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 свързване 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;

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

151a. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят декларира, че е информиран и се съгласява да предостави данните, свързани с него, които се събират, обработват, използват и съхраняват от Теленор да бъдат обработвани 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).

151b. (отм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.)

151c. 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, представляващи 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 ред;

5. обслужване на запитвания на потребителя;

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 съоръженията, 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 безпокойтелни 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 допустимия ред.

151d. 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 отпрати съответно писмено заявление до Теленор.

151g. 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, събраните от него данни и след изтичането на този период във вид неподобаещ идентифицирането на потребителите.

152. 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.

153. (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.

153a. Теленор разкрива и предоставя данни за потребителите на компетентните органи по предвидения в закона ред в случаите, когато е налице съответно задължение за предоставянето им.

153б. (отм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.).

153б. Потребителят може безвъзмездно да:

1. отпегля по всяко време своето съгласие за обработването на данни за местоположението му или;
- 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.

154. Теленор има право да уведомява потребителите 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 несъгласие за това в момента на сключване на индивидуалния си договор с Теленор.

Със 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 отпегли предоставеното от него съгласие за получаване на такива съобщения като отпрати писмено заявление до Теленор или на телефон 123 или по друг подходящ начин, посочен на интернет страницата на Теленор.

XXIII. Решаване на спорове

156. (изм. на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., 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

157. 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 14.06.2010 г.) в сила от 06.08.2010 г. 158. 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.
2. **„Предприемател“** 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 предприятие 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. **„Злоумислени повиквания“** са повиквания (съобщения), съдържащи неверни или заблуждаващи данни за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

10. **„Нетипичен трафик“** е трафик, чиито обем значително (повече от 3 (три) пъти), надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно от потребителя през преходните периоди на ползване на услугата и/или трафик, който включва обаждания 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. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръжението документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер; означение за използване по предназначение.
12. **„Преносимост на номерата“** е процес, който позволява на Потребителите на предприятията – доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера.
13. **„Пренесен номер“** е географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, която е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик от Домейна на преносимост.
14. **„Даряваща мрежа“** е мрежата на абонамента, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.
15. **„Даряващ доставчик, Донор или предприятие на даряващата мрежа“** е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в другата мрежа.
16. **„Домейн на преносимостта“** са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата.
17. **„Доставчик“** е предприятие, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга.
18. **„Държател на обхват от номера“** е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националния номерационен план (ННП) част, от който е пренесеният номер.
19. **„Пренесен номер поради техническа грешка“** е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик.
20. **„Прозорец на преносимостта“** е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за маршрутизация към приемащата мрежа.
21. **„Приемаща мрежа“** е мрежата, която приема номера вследствие процеса на пренасяне. Това е мрежата, предоставяща услугите и обслужваща съответния Потребител след завършване на процеса на пренасяне.
22. **„Приемащ доставчик“** е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер.
23. **„Номер със специфичен анализ“** – номер, използван за услуги чрез интелигентна платформа, при който пренасянето е свързано с реконфигуриране.
24. **„Системно 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.
25. **„Златен номер“** е предварително дефинирана комбинация от 10 цифри от номерационния план на Теленор, която се предоставя на потребители на абонатни програми на Теленор.
/като напр. четири, пет или шест еднакви, огледални, 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/.
26. **„Работен ден“** – е всеки от понеделник до петък с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министърски съвет.