

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

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

I. Общи положения

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

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

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

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

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

3б. (отменен)

3в. (отменен)

3г. (отменен)

4. Потребителят се счита уведомен за Общите условия от датата на публикуването им и се счита за обвързан с тях от датата на подписване на индивидуален договор за ползване на услугите, или съответно от датата на фактически започване на ползване на услугите.

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

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

II. Услуги, предоставяни от Теленор

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

- а) притежава валидна лична SIM карта, регистрирана в базата данни на Мрежата;
- б) използва само Крайни устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащото българско законодателство.

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

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

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

а) 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;

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

в) Достъп до интернет;

г) Пренос на факсимилни съобщения;

д) Пренос на данни.

9. Теленор има право да предоставя чрез Мрежата:

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

б) услугата закупуване на „Златен номер“, чрез която потребителите на Теленор имат възможност да получат Златен номер, като

заплащат предвидената цена за него съгласно действителната ценова листа на Теленор;
в) получаване на входящ трафик при незаплащане в срок задължение.

10. Теленор предоставя и следните услуги:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III. Индивидуални договори

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

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

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

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

15. При сключване на индивидуален договор, Теленор може да изисква и други документи от потребителя, избив посочените в т. 14, при спазване на разпоредбите на действащото законодателство и настоящите Общи условия.

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

17. Теленор може да 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 неговите права и/или изпълнение на неговите задължения по отделни индивидуални договори.

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

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

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

196. Теленор има право да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да прекрати индивидуален договор, рочен или безсрочен, в случай че потребителят:

- а) не предостави един или повече от документите по т. 14 и/или т. 15, изисквани от Теленор за сключване на индивидуалния договор;
- б) не предостави на Теленор поискан документ, удостоверяващ верността на данните от документите по т. 14 или т. 15;
- в) не е платил дължими суми след изтичането на сроковете за плащане по индивидуалния договор, съответно тези Общи условия;
- г) не е внесъл изискваната от Теленор при условията на т. 44 от настоящите Общи условия гаранционна сума;
- д) е използвал при сключването на индивидуален договор и/или при неговото изпълнение документ с невярно съдържание или погрешен документ;
- е) е извършвал чрез предоставената му SIM-карта обезпокоителни или злоумишлени повиквания;
- 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;
- й) е реализирал чрез Мрежата трафик с цел реализиране на печалба за себе си или друго лице, различно от Теленор;
- к) има открито производство по несъстоятелност или ликвидация;
- л) други основания, посочени в тези Общи условия и съгласно посоченото в тях.

198. Теленор има право да откаже сключване на индивидуален договор или едностранно да прекрати индивидуален договор, рочен или безсрочен с едномесечно писмено предизвестие, 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 могъл да покрива обичайните си задължения по ползване на услугите;
- г) е нарушил съществено или системно тези Общи условия.

199. При прекратяване на договора за услуги, независимо от основанието за това, освен заплащане на всички дължими към Теленор суми, потребителят отговаря и за обезсищаване на всички упълномощавания на трети лица, ако има такива, свързани с плащане на дължими суми към Теленор.

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

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

IV. Цени на услугите

20. Цените на услугите, предоставяни от Теленор се определят съгласно Глава Тринадесета от Закона за електронните съобщения. Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата ценова листа на Теленор. Действащата ценова листа е достъпна на интернет страницата на Теленор www.telenor.bg, както и безплатно, във всеки магазин от търговската мрежа на Теленор.

21. Цените на услугите се определят съобразно търсенето и предлагането, при условия на равнопоставеност на потребителите, съобразно категориите потребители, обема на трафика и други условия. Теленор има право да определя ценови пакети за услуги, както и различни цени и отстъпки на база технология, кредитната оценка на потребителя, обем на ползване на услугата, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от потребителя допълващи се услуги, очакван трафик, както и на други основания, определени в индивидуалния договор с потребителя.

22. Теленор може да променя цените на предоставяните услуги. Теленор представя цените на еребно 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 завлщи едностранно цените с повече от 20% в сравнение с предварително уговорените по конкретна абонаментна програма, пакет или план, което увеличение се отнася както до месечния абонамент, така и до всяка една цена на ползване по програмата/пакета/плана услуги, потребителите по съответната програма имат право да се откажат от договора си в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на увеличаване на цените с отпращане на писмено уведомление до Теленор.

23. Дължимите от потребителите цени са:

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

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

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

– всички осъществени от потребителя повижения в зависимост от продължителността на разговора, зоната, с която се разговаря, вида абонамент, избран от потребителя при сключване на договора. Всяко успешно повижение се таксува от момента на установяване на връзката – приемане на повижението от фиксния потребител, активиране на включено крайно устройство или активиране на услуга, до получаване на сигнал за разпадането ѝ. По отношение на успешните повижения Теленор прилага повременно таксуване. Успешните повижения, след изтичане на първоначалното време, определено в съответния абонаментен план/програма или услуга, се таксуват на секунда, освен ако друго таксуване не е изрично предвидено в съответния абонаментен план/програма. Първоначалното време на таксуване е в съответствие с абонаментния план/програма.

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

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

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

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

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

25. Хора с трайни увреждания получават по специален абонаментен план/програма, предназначена за тях, до 25 безплатни минути разговори месечно, проведени в Мрежата, както и по преценка на Теленор – към Мрежата на други предприятия на територията на страната. Наличието на условията за ползване на преференциите по тази точка се удостоверява с официални документи, издадени от компетентните органи, които Теленор има право да изисква по своя преценка.

V. Заплащане на услугите

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

27. Плащането на посочената във фактурата сума се извършва в **срока, указан на фактурата**, но не по-късно от 18 дни след датата на издаването ѝ. При неспазване на срока потребителят дължи неустойка за забава в размер на законната 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 повижения, с изключение на достъпа до услугите за спешни повижения, до заплащане на дължимите суми. В случай че сумата по фактурата не е заплатена в срок, Теленор има право да ограничи и/или спре достъпа на потребителя до услуга/услугите, с изключение на достъпа до услугите за спешни повижения, до заплащане на дължимите суми.

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

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

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

в) чрез незабавно инкасо;

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

29. Теленор публикува на интернет страницата си – www.telenor.bg списък с адреси и телефони на всички свои **магазини** от търговската мрежа.

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

31. (Изм. на 08.04.2013 г. в съответствие с указаниа на КЗП) Месечните сметки на потребителя могат да бъдат оспорени пред Теленор в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата. Предвиденото в предходното изречение не възпрепятства и не ограничава правото на потребителя да оспори месечната си сметка по съдебен ред съгласно приложимото законодателство. Оспорването не освобождава потребителя от задължението за плащане на дължимите суми. В случаите, когато Теленор дължи сума на потребителя по договор, тази сума възстановява на потребителя единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори. В случаи на дължима сума по действващ договор, дължимата сума се приспада от бъдещите задължения на потребителя. В случаи на дължима сума по прекратен договор след добаване от потребителя на писмена молба до Теленор сумата се възстановява на потребителя на писмено посочена от него банкова сметка, а в случаи че потребителят не притежава такава – по преценка на Теленор последното възстановява сумата в пари, по банкова сметка, откритата от Теленор на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин, без допълнителни разходи по откриването им за потребителя.

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

VI. Кредитен лимит

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

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

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

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

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

34. (отменен)

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

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

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

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

37. При превишаване на лимита си потребителят се задължава:

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

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

VII. Кредитна оценка

39. Теленор може да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на всеки потребител, с цел преценка на събираемостта на вземанията, изготвяне на потребителски профил в съответствие с индивидуалните особености и други маркетингови или кредитни цели. Потребителят се съгласява Теленор да може да извърши първоначалната му кредитна оценка и преди сключване на индивидуалния договор. Кредитната оценка се извършва за сметка на Теленор.

40. Ако при извършване на първоначалната кредитна оценка, Теленор прецени, че потребителят не покрива изискванията на текущата търговска политика, Теленор може да не сключи индивидуален договор с потребителя или да сключи индивидуален договор с потребителя, като му предложи достъп само до част от услугите, които предоставя или да предложи ползване на деплатени услуги.

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

42. Теленор не носи отговорност за точността и бързината на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитната оценка, както и за последиците от отказа за свързване на потребителя.

43. Потребителят се съгласява Теленор да предоставя лични данни на потребителя, съдържащи се в личните му документи на други физически или юридически лица за целите на събираната на вземанията, както и за изготвяне на кредитна оценка. Кредитната оценка се извършва и включва ползване и/или анализ на информация от банки и/или други кредитни и/или финансови институции (вкл. бюро), информация от Националния осигурителен институт и Национална агенция за приходите и техните офиси, публични или други източници на информация, включително такива свързани с национални и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начина на ползване на услугите и други. Информацията по тази точка може да бъде събрана и анализирана и от Теленор за целите на изготвяне на кредитна оценка.

VIII. Гаранционна сума

44. Теленор може да изисква внасяне на гаранционна сума от потребителя, 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;
- г/ при реализиране от потребителя на нештичен трафик.

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

Със свое изрично писмено искане потребителят може да поиска да му бъде върната цялата или наличната част от внесената от него по тази точка гаранционна сума. Теленор разглежда искането и го изпълнява в 30-дневен срок от подаването му, освен ако няма налични, изискуеми вземания към потребителя. Сумата се възстановява на писмено посочена от потребителя банка сметка.

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

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

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

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

IX. Права на Теленор

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

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

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

- писмено – с препоръчано писмо с обратна разписка;
- по факс;
- чрез електронна поща;
- с кратко съобщение (SMS);
- чрез повикване към потребителя;
- чрез медиите;
- чрез публикация на интернет страницата на Теленор – www.telenor.bg.

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

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

54. Теленор има право да спре достъпа до услугите на потребител в случай на постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни обаждания от страна на потребителя, която подлежи на детайлно проучване. Теленор уведомява за спирането потребителя по някой от начините по т. 51. Спирането може да продължи до окончателно изясняване на обстоятелствата по жалбата. В зависимост от резултатите от проучването Теленор възобновява или окончателно преустановява достъпа до услугите. В случай че, въпреки проведеното детайлно проучване, жалбата се окаже неоснователна и спирането на достъпа до услугите на потребителя неправомерно, Теленор се задължава да намали с 1/30 месечния абонамент за всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на спиране на достъпа до услугите до възстановяването им. В случаите, в които е спрял неправомерно достъпа до предлаганите услуги, Теленор се задължава да увеличи резистирцията на потребителя с времето, за което не е имал достъп до услугите.

55. Теленор може да спре достъпа до услугите на потребител, който с поведението си застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители. Теленор може да прекрати достъпа до услугите, предоставяни чрез Мрежата, на 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, индивидуалният договор между потребителя и Теленор прекратява действието си. Прекратяване действието на индивидуалния договор в случаите по предходното изречение влиза в сила от датата на уведомяване от страна на Теленор до потребителя по някой от начините по т. 51. Уведомяването за ограничаване на услуга/услуги, за прекратяване на достъп и/или за прекратяване на договор се извършва чрез един от посочените в т. 51 начини, независимо от основанието за това.

X. Задължения на Теленор

56. Теленор предприема действия и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждани на Мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок след اطلاعане на причините. Теленор информира потребителите, по някой от начините по т. 51, за възможно влашаване на качеството на предоставените услуги, поради обстоятелства, свързани с оплбаната и сигурността на страната, като в тези случаи не носи отговорност за качеството на услугите.

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

58. 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 цялошестото качество на услугата. Теленор извършва уведомяването чрез някой от начините по т. 51.

XI. Отговорност на Теленор

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

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

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

(нова - в сила от 30.04.2016г.) При всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата и

показателите, договорени с Теленор, когато съответните факти са установени чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, следва да се счита за несъответствие на показателите и Теленор може да възстанови на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата, през които е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

При доказани случаи на виновно неизпълнение от страна на Теленор на установените процедури за преносимост на номерата и осъществяване пренасяне на номера без съгласието на потребителя, Теленор дължи на по-следния неустойка в размер на един месечен абонамент, но не по-вече от общо 100 (сто) лева и незабавно 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 които случай дружеството има право да извърши привъждане от неустойката с дължими суми от потребителя. Възстановяването на сума на потребителя се извършва по банков път на писмено посочена от него банкова сметка.

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

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

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

XII. Права на потребителите

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

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

66. Потребителите имат право на жалби до Теленор и/или до Комисията за резулиране на съобщенията.

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

68. Потребителят има право, срещу заплащане на определена съгласно действващата ценова листа на Теленор цена, да получава подробни извлечения по всяка фактура. Всички данни за изготвяне на подробно извлечение се съхраняват от Теленор за срок от дванайсет месеца.

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

Неспазването на срока дава право на Теленор да преустанови по своя преценка достъпа на потребителя до услугите или да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя.

XIII. Задължения на потребителите

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

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

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

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

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

XIV. Отговорност на потребителите

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

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

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

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

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

76в. Теленор има право да определя, съгласно политиката за справедливо ползване, ограничение на предоставения обем при отворен пакет за данни за ползване в роуминг в ЕС/ЕИЗ равносходно най-малко на двукратния обем, който се получава, като общата национална цена на дребно биде ДДС за отчетен период се раздели на регулираната максимална цена за роуминг на едро, посочена в член 12 от Регламент (ЕС) №31/2012.

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

76г. Когато се ползват роуминг услуги в рамките на ЕС/ЕИЗ на национални цени, Теленор може да изиска преди сключване на договора или по време на неговото действие допълнителни документи и/или доказателства, с цел еднозначно установяване на стабилни връзки с Република България.

Когато абонат или потребител не предостави документи за установяване на обичайното местопребиване на територията

на страната или съществуването на стабилни връзки, Теленор прилага надценка съгласно чл. 6б от Регламент 531/2012.

7б. С цел да се предотврати злоупотреба или неправомерно ползване на мобилни услуги в роуминг в ЕС/ЕИЗ, за цели, различни от периодични пътувания, Теленор може да оценява следните обективни критерии на България:

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

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

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

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

е/ Допълнителни критерии за оценка на преобладаващо присъствие:

- Дълго неизползване на дадена SIM карта в мрежата на Теленор на територията на Република България, съчетано с използване изключително в роуминг в ЕС/ЕИЗ;

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

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

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

и/ Теленор преустановява прилагането на надценка, когато се установи, че не е налице риск от злоупотреба или неправомерно ползване на регулираните мобилни услуги съгласно посочените обективни критерии в т.7б.

XV. Телефонни указатели на Теленор

77. Теленор има право да изготвя и публикува печатно издание на телефонен указател, както и да поддържа актуален телефонен указател в електронна форма, които съдържат информация за телефонните номера и групи данни за потребителите на услугите. Телефонните указатели по предходното изречение могат да съдържат и данни за потребители на 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

85. Съгласно действащото законодателство Теленор е задължен да предоставя данни за своите потребители, изразили изричното си съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга, предоставяни от предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения. Теленор има задължение да удовлетворява и всяко обособено 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, предоставяща обществени електронни съобщителни услуги, на предприятието, което изготвя и публикува телефонни указатели в печатна или

електронна форма, както и на предприятието, предоставящо телефонни справочни услуги.

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

87. В случай, че потребител на Теленор ползва географски номера, предоставени му от друго предприятие с оглед предоставяне на фиксирана телефонна услуга и потребителят желае да включи данни за всички ползватели от негов номер в телефонния указател на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения или в телефонния указател на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, потребителят има право да определи поредността на вписване на номерата. Ако 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.

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

88. 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.

89. Услугата CLIR се активира и поддържа по заявка на потребителя или чрез избиране на код за всички повиквания, както и чрез избиране на код – за всяко отделно повикване. Кодовете за активиране и деактивиране на услугата CLIR се обявяват на интернет страницата Теленор – <http://www.telenor.bg>. В случай на активирана CLIR услуга от викация потребител, на дисплея на викация потребител се изписва съобщение "with held"; а при повикване от аналогов пост – "unavailable"; Теленор ще покаже съобщение "unavailable" на дисплея на викация потребител в случаи на спешни повиквания към номер 112 от мобилен телефон без СИМ карта, в случай че има техническа възможност.

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

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

1. проследяване на злоумишлен и/или обектоиделни повиквания при искане от компетентни държавни органи, както и при заявено от потребител желание за откриване и проследяване на обектоиделни повиквания към него;

2. повикванията към номера за спешни повиквания;

3. повиквания към службите за сигурност, отбрана и вътрешен рег.

4. потребителя ползва настройки за услугата CLIP, когато е налице нарушаване на функционирането и/или управлението на Мрежата или на елементи от тях до отпадане на причината за отпадането.

93. Теленор се задължава да използва CLI информацията само във връзка с функционирането и управлението на Мрежата и да не допуска достъп на трети лица до тази информация, освен в предвидените от закона случаи.

94. CLI информацията може да бъде използвана от Теленор за търговски цели, като маркетинг, пряка реклама на стоки и услуги и др., съгласно предвиденото в настоящите Общи условия.

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

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

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

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

98. Теленор предоставя на потребителите си услугата преносимост на номера от Мрежата в мрежите на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от Теленор номера при смяна на предприятието, предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Теленор е налицето на успешно приключили тестове за въвеждане на услугата между предприятията от омайна на преносимост.

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

100. Договорните отношения на потребителя с Теленор в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват по реда, предвиден в настоящите Общи условия за взаимоотношения с крайните потребители и индивидуалния договор между Теленор и крайния потребител, като се имат предвид и разпоредбите на чл.18, свързани с подаване на заявление и упълномощаване на Приемачия доставчик за извършване на необходимите действия по прекратяване на договора между потребителя и Теленор.

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

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

103. (отменен)

104. (отменен)

105. (отменен)

106. Пренасянето на номер от мрежата на Теленор в мрежата на друго предприятие предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа не освобождава абоната от задължението му да заплати всички текущи задължения на потребителя към Теленор, пряко свързани с 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 или/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване. Такива задължения са и незаплатените от потребителя дължими номера, чието падеж е към момента на сключване на договора или получаване на дължния номер. Тези задължения се заплащат съгласно действителната ценова листа на Теленор към момента на падежа на задължението за плащането на дължен номер.

Потребителят на индивидуален договор е задължен да заплати на Теленор и всички задължения, свързани с ползването на пренасянния/те номер/а, които са възникнали след подаване на заявлението за пренасяне на номер до прекратяване на договорните отношения с Теленор. Заплащането на тези задължения се извършва след издаване на последна фактура от страна на Теленор. В

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

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

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

- a) Преди подаването на заявление за преносимост номерът е несъществуващ, не е 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, процедурата по което още не е приключила;
- в) Представените от приемачия доставчик данни за абоната/потребителя в издателното заявление са непълни и/или неточни:

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

– за юридически лица или физически лица – еднолични търговци – наименованието и съответен идентификационен код;

– за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;

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

108. В случаите по чл. 107, б, „в“, заявленията не се разглеждат от Приемача доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от стартиране процедурата по преносимост. В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В останалите случаи по чл.107 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 Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик.

109. В случай, че не са налице основания за отказ по чл.107 Теленор и Приемачият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

110. Потребителят има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а през Теленор в качеството му на Даряващ доставчик или през Приемачия доставчик не по-късно от датата, предхождащата датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване и подписване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите. В 7 дневния срок по т. 118, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне. В случай, че абонатът/упражняващите права 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.

111. При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основания за отказ по чл. 107, както и при оттегляне на заявлението за преносимост през Теленор се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с Теленор, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с Теленор. В случай, че потребител изрази изрично желание да прекрати индивидуалния си договор с Теленор въпреки наличието на обстоятелствата по предходното изречение, то прекратяването се извършва по общия ред, съгласно тези Общи условия.

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

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

114. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера от Мрежата, Теленор се задължава при повишения 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 чието 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 повижаването.

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

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

115. Теленор предоставя на потребителите услугата преносимост на номера в Мрежата от мрежите на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа. Чрез тази услуга потребителите могат да запазват предоставените им за ползване от други предприятия номера при пренасянето им в Мрежата. Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Теленор е наличието на успешно приключили местове за възвеждане на услугата между предприятията от двете страни на преносимостта.

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

a) 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.

117. Потребителят може да подава заявление до Теленор за пренасяне на номер/а в Мрежата във всеки търговски център на Теленор, както и в търговските центрове на изрично оправомощените дистрибутори и партньори на Теленор. Информация за оправомощените да приемат заявления за пренасяне на номера дистрибутори и партньори на Теленор е налична в интернет страницата на Теленор и на телефон 123. Потребителят, подаващ заявлението предства за проверка документи, съгласно т. 14, както и документи, удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост. По отношение на други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) се предства актът, с който са създадени, регистрация в регистър БУЛСТАТ, от които да е видно седалището и адресът на управлене, като и трите имена на представляващия.

В случай, че заявлението се подава чрез пълномощник, упълномощеният следва да представи освен документите по т. 14 и пълномощие. Като пълномощието от физически лица следва да са изрични нотариално заверени, а пълномощието 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.

118. Заявлението за пренасяне на номер/а е по образец на Теленор, които включва задължителни реквизити, договорени в подписаната между операторите процедура. В заявлението за пренасяне се посочват номер/та, за които се отнася заявлението за

пренасяне.

За физически лица български граждани – заявлението съдържа трите имена на Абоната/ Потребител, Единен граждански номер / ЕГН/; За физически лица български граждани – непълнолетни потребители на предплатени услуги, които имат издадена лична карта – заявлението съдържа техните идентификационни данни, включително и съгласие за преносимост от законните им представители.

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

За юридически лица и физически лица – еднолични търгобци – заявлението съдържа наименованието, съответен идентификационен код. За организации, които нямат статут на юридическо лице – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код, трите имена на представляващия.

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

Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя.

Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя. В заявлението потребителят изразява своето писмено съгласие за прекратяване на договорните му отношения с Дарявящия 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 Дарявящия доставчик. Заявлението съдържа информирано съгласие на потребителя, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, влодеявлението за прекратяване на договора с Дарявящия доставчик и упълномощаването на Теленор се считат отменени.

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

Заявлението съдържа упълномощаване на Теленор от страна на потребителя да прекрати договорните взаимоотношения между потребителя и Дарявящия 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 Дарявящия доставчик плащания от името и за сметка на потребителя.

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

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

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

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

- а) че за потребителите с предплатен достъп, пренасянето на номер/а е свързано с неизползване на целия предплатен кредит;
- б) че съществува възможност до приключване на процеса на пренасяне на номер/а да бъдат загубени входящи кратки текстови съобщения (SMS) или мултимедийни съобщения (MMS), които не са изтеглени;
- в) че потребителите имат възможност да запазят или сменят начина на ползване на услугите – чрез индивидуален договор или чрез предплатени услуги;

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

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

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

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

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

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

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

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

123. Теленор в качеството му на Приемач доставчик ще отказва пренасяне на номер/а в Мрежата си 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) представителите от потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;
- г) не са представени изискуемите към заявлението документи;
- д) налице е някое от обидо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена телефонна услуга, предвидени в настоящите Общи условия.

124. В случаите по чл. 123, 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 стартиране на процедурата за преносимост. В случаи че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Теленор. В останалите случаи по чл. 123 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Теленор.

В случаите на отстранявана 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. Заявлението за пренасяне на номер може да бъде подадено отново, когато пречките за отказ са отстранени.

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

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

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

При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основание за отказ по чл. 123, както и при оттегляне на заявлението за преносимост през Теленор се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне по отношение на искането за прекратяване на договора с Даряващия доставчик, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. В 7-дневния срок по т. 118, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

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

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

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

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

132. Договорът между Теленор и абоната 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 мобилни услуги, рамковия договор и допълнителни споразумения към тях.

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

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

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

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

- а) за потребители – физически лица – трите имена и един граждански номер, а за чуждестранни лица – личен номер и номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност; за чуждестранни лица без личен номер – номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност;
- б) за потребители – юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;
- в) за потребители, които са малолетни (пог 14 г.) и непълнолетни (от 14 до 18 г.), се събират както техни данни, така и данни на законните им представители.

136. Данните по т. 135 се предоставят от потребителите на предплатени услуги по един от избрените начини:

- а) лично в магазин от търговската мрежа на Теленор чрез попълване на Формуляр за регистриране на потребители на предплатени услуги;
- б) в електронна форма, подписана с усъвършенстван или универсален електронен подпис;
- в) чрез пълномощник с изрично нотариално заверено пълномощно.

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

- а) за физически лица – лична карта, паспорт или друг документ за самоличност;
- б) за юридически лица и еднолични търговци – в зависимост от вида на юридическото лице някой или всички изброени документи: съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 6 (шест) месеца преди представянето му, удостоверение за регистрация в БУА/СТАТ, удостоверения за данъчна регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър на Агенцията за вписванията;
- в) за пълномощници – нотариално заверено пълномощно, от което изрично да е видно, че упълномощеното лице има право да предоставя данните по чл. 135 от името на упълномощителя през Теленор, и валиден документ за самоличност на упълномощеното лице.

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

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

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

XXI. Предложения, жалби и молби

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

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

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

143. При спазване на действащите правила за защита на данни Теленор поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите от тях за срок от 12 (дванадесет) месеца.

XXII. Данни на потребителите

144. Теленор гарантира тайната на съобщенията в съответствие с действащото законодателство. Информацията, предоставена на Теленор по повод изпълнението на индивидуалния договор и настоящите Общи условия, отнасяща се до потребителите и съдържаща се в базата данни на Теленор, не се предоставя на трети лица, освен с изрично съгласие на съответния потребител и/или в случаите предвидени в настоящите Общи условия и/или в предвидените от действащото законодателство случаи.

145. За предоставянето на услугите Теленор може да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите, които

включват лични данни, трафични данни, данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, данни за местоположението, в съответствие с действащото законодателство. Теленор обработва следните трафични данни, включително за целите на таксуването на абонатите и разлаганата по взаимно събвързване:

- a) номер на викач и на викан Краен потребител, номер на картата за електронно разлагане;
- b) 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;
- v) вида на предоставяната услуга;
- g) точки на взаимно събвързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, с точност до секунда;
- d) данни за вида на връзката или зоните – часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;
- e) местоположение на потребител на услуга, предоставяна от мобилна мрежа, включително при предоставяне на услугата „роуминг“.

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

145a. Доколкото друго не е уговорено в индивидуалния му договор, потребителят декларира, че е информиран и се съгласява да предоставя 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, 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), освен в случаите, в които императивни норми на закона изрично забраняват даването на такава съгласие от потребителите.

145b. Във връзка с предоставяните услуги Теленор има право да изисква от потребителя като условие за предоставяне на услугите само предвидените в действащото законодателство и посочени в настоящите Общи условия лични данни. Предоставянето на каквито и да е други лични данни, както на каквато и да е друга информация от страна на потребителя, както и предоставянето на каквито и да е данни от потребителя за цели, различни от предвидените в тези Общи условия, е доброволно и не е условие за възможността му да ползва услугите по тези Общи условия. Потребителят се съгласява, че Теленор има право да обработва, предоставя, използва и съхранява всички данни, които потребителят доброволно и по своя преценка предоставя на Теленор за целите, за които същите се предоставят.

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

1. сключване, изменение, изпълнение и прекратяването на индивидуалните договори, допълнителни споразумения, заявления и всякакви други документи, предоставяващи неразделна част от индивидуалните договори с потребителя;
2. предоставянето на електронни съобщителни услуги;
3. таксуването и формиране сметките на потребителя;
4. доказване достоверността на сметките и събирането на вземанията по тях, включително по съдебен рег;
5. обслужване на запитвания на 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 обезпокоителни повиквания при наличие на заявка от засегнатия потребител, изискваща предприемане на мерки от Теленор;
10. други цели, предвидени или допустими от действащото законодателство, по съответно допустими рег.

145c. 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.

145g. 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 уведомление на или изискване на съгласие от потребителите, да продължи да обработва, използва и съхранява, включително и да предоставя на трети лица, събираните от него данни и след изтичането на този период във вид непозволяващ идентифицирането на потребителите.

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

147. Теленор съхранява, използва и обработва лични данни, свързани във връзка с осигуряването на услугите, само за цели, свързани със законните търговски дейности на Теленор, освен ако друго не е предвидено в нормативни или административен акт, в настоящите Общи условия или в друго споразумение или уговорка между потребителя и Теленор.

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

147b. Потребителят има право на достъп до отнасящи се за него лични данни, обработвани от Теленор, на потвърждение за това, дали отнасящи се до него данни се обработват от Теленор и на информация за целите на това обработване, за категориите

данни и за получателя или категориите получатели, на които данните се разкриват. Потребителят има право да поиска от Теленор да заличи, коригира или блокира негови лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на Закона за защита на личните данни и да уведоми третите лица, на които са били разкрити тези лични данни, за всяко такова заличаване, коригиране или блокиране с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия. Потребителят може да упражни правата си по тази точка като отпрати съответно писмено заявление до Теленор.

147b. Потребителят може безвъзмездно да:

1. оттегля по всяко време своето съгласие за обработването на данни за местоположението му;
2. отпакта временно обработването на данни за местоположението му за всяка връзка в електронната съобщителна мрежа или за всяко предавано съобщение, освен в случаите по п. 9f или други разпоредби от настоящите Общи условия, както и в други случаи, предвидени в действащото законодателство.

148. Теленор има право да уведомява потребителите си за предоставяни от него нови услуги и промоции по един от следните начини: чрез електронна поща; с кратко съобщение (SMS); с мултимедийно съобщение (MMS); чрез гласово или видео повикване към потребителя. Теленор има право да използва и обработва данните, предоставяни 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.

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 индивидуален договор и/или съответно да отпегли предоставеното от него съгласие за получаване на такива съобщения като отправя писмено заявление до Теленор или на телефон 123 или по друг подходящ начин, посочен на интернет страницата на Теленор.

XXIII. Решаване на спорове

150. (Изм. на 18.06.2013 г. в съответствие с указания на КЗП) Спорове между страните по индивидуалния договор и по настоящите Общи условия се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдебното решение на Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора пред компетентния съд.

XXIV. Приложимо право

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

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

152. По смисъла на тези общи условия:

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

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

2. „Прегриятие“ 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, предавани 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 обмяната 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. „Викац 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, нахвърляващи добротой име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.

9. „Злоумишлени 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 предходните периоди на ползване на услугата и/или трафик, който включва обажаня 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. „Краино 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/вносимеля 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, вносителя, фабричен номер; означение за използване по предназначение.

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

13. „Даряващо предприятие“, „Донор“ или **„Даряващ гостащчик“** е предприятие, от чиято мрежа национално значим номер се пренася в друга мрежа.14. **„Държател на обхват на номера“** е мрежата на предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националната номерационен план, част от който е пренесеният номер.

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

Блокове от номера, за които се прилага преносимост:

87 X XXX XXX

88 X XXX XXX

89 X XXX XXX

988 X XXX XX

989 X XXX XX

16. „Номер“ е национално значим номер от предоставения номерационен ресурс на предприятието, предоставен за ползване от предприятието на потребител.

17. „Пренесен номер поради техническа грешка“ е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надеждна изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия гостащчик.

18. „Приемащо предприятие“ или **„Приемащ гостащчик“** е предприятието, в чиято мрежа се пренася национално значим номер.

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

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

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

22. „Златен номер“ е превартиелно дефинирана комбинация от 10 цифри от номерационния план на Теленор, която се предоставя на потребители на абонатните програми на Теленор. /като напр. четири, пет или шест еднакви, 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/.

23. „Системно нарушение“ означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, допусна-

по три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

24. "Съществено нарушение" означава:

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

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

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

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

XXIV. Допълнителна разпоредба (изм. 30.04.2016г.)

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