

УСЛОВИЯ НА „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ” ЕАД ЗА СКЛЮЧВАНЕ  
НА ДОГОВОРИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ

Дата на последна актуализация: 04.12.2020 г.

## ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Условия, на основание Раздел I, Глава 4 от Закона за защита на потребителите („ЗЗП”) се уреждат отношенията между „Теленор България” ЕАД, наричан по-долу за краткост „Теленор”, със седалище и адрес на управление: гр. София, 1766, Бизнес парк София, сграда 6, и Потребители, възникващи във връзка със сделки от разстояние в Дигиталните канали за продажба на Теленор - Онлайн магазина на [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg) и мобилното приложение MyTelenor, и по телефона и/или ползване на предоставяните услуги в посочените Дигитални канали.
2. Адрес за кореспонденция и телефон за контакт с Теленор:  
  
гр. София, 1766, Младост 4, Бизнес парк София, сграда 6  
Тел: 123 - за абонати на Теленор Тел: 089 123 - за  
абонати на други оператори Тел: +359 89 123 – за абонати  
в чужбина Интернет страница: [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg)
3. Настоящите Условия се прилагат в случаи, когато между Теленор и физическо лице се сключва договор за продажба на Стока и/или Услуга от разстояние без едновременното физическо присъствие на търговеца и Потребителя до сключването на договора, включително в момента на сключването му и/или ползването на предоставяните в Дигиталните канали услуги.
4. Навсякъде в тези Условия следните думи и изрази, когато започват с главна буква (включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число), ще имат посочените в тази точка значения, освен когато контекстът изисква друго:
  - 4.1 „Условия“ означава настоящите Условия на „Теленор България” ЕАД за сключване на договори от разстояние, в това число техните последващи изменения и допълнения.
  - 4.2 „Общи условия” означава действащите Общи условия за взаимоотношенията между Теленор и потребителите на съответната Услуга, Общите условия са общодостъпни на страницата на Теленор – [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg)
  - 4.3 „Потребител” означава физическо лице, което желае да ползва и/или заявява и/или сключва договор за продажба от разстояние по отношение на една или повече Стоки или Услуги, предоставяни от Теленор въз основа на тези Условия.
  - 4.4 „Регистриран потребител“ означава физическо лице, страна по договор с Теленор за мобилни услуги, което има Теленор профил за достъп до Дигиталните канали на Теленор и може да ползва а) всички услуги предлагани в Онлайн магазина, съгласно

функционалностите на системата; и б) функционалностите в мобилното приложение MyTelenor, които позволяват сключване на договор за продажба на услуги.

Достъпът до Онлайн магазин за Регистрирани потребители както и достъпът до мобилното приложение MyTelenor се осъществява след регистрацията чрез решението за автентикация на Теленор и създаване на Теленор профил.

За потребители на мобилни услуги Теленор профил се създава към мобилен номер от мрежата на Теленор, (като този мобилен номер служи за потребителско име). С оглед удостоверяване, че въведеният мобилен номер действително е ползваният от регистрираният се потребител, Теленор изпраща 4-цифрен верификационен код чрез SMS до въведения мобилен номер. Потребителят следва да въведе кода, което му позволява да избере парола и по този начин да завърши създаването на Теленор профил. След създаване на Теленор профил през някой от Дигиталните канали на Теленор, достъпът до тях, в това число до Онлайн магазина и мобилното приложение MyTelenor, за този мобилен номер на Потребителя, се осъществява посредством една и съща комбинация от този мобилен номер и парола, зададена от Потребителя.

За потребители само на фиксирани услуги и/или само на мобилен интернет (в случай, че нямат възможност да получат SMS) код за потвърждение при регистрацията на Теленор профил се изпраща на имейл адрес, в случай че такъв е предоставен от потребителя със „Заявление за задаване / смяна на имейл адрес за Теленор профил“ в избран магазин от търговската мрежа на Теленор или през Онлайн магазина, когато е приложимо.

„Дигитални канали“ на Теленор за целите на тези общи условия са мобилното приложение MyTelenor и Онлайн магазина на [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg). При и по повод ползване на решението за автентикация на Теленор, Теленор ще обработва данни за потребителите съгласно [Политика за поверителност на решението за автентикация на „Теленор България“ ЕАД](#).

4.5 „Гост потребител“ или „Гост“ означава физическо лице, което:

4.5.1 няма Теленор профил за достъп до Дигиталните канали на Теленор, или

4.5.2 ползва Онлайн магазина без Теленор профил

Гост потребителят ползва само изрично предвидените в тези Условия услуги, предлагани в Онлайн магазина. Гост потребител не може да ползва мобилното приложение MyTelenor.

4.6 „Услуга“ означава, която и да е услуга по смисъла на приложимите Общи условия, предлагана от „Теленор България“ ЕАД, както и предоставяне на Стока на лизинг по смисъла на Общите условия на договора за лизинг на устройство, включително услуги, свързани с ползване на Онлайн магазина и мобилното приложение MyTelenor, без сключване на договор от разстояние, като преглед на профилни данни, управление и настройки на поверителност и др.

4.7 „Стока” означава вещь, например, устройство или аксесоар, която се продава или предоставя на Потребителя от Теленор срещу заплащане.

4.8 „Поръчка“ означава правно-обвързващо волеизявление на Потребител, с което той:

4.8.1 заявява желание за сключване на договор за нов абонаментен план, подновяване на договор за мобилна услуга или прехвърляне на предплатен пакет на абонаментен план с договор:

- а) без Стока; или
- б) със закупуване на Стока; или
- в) с получаване на Стока на лизинг; или
- г) с получаване на Стока за ползване по време на срока на ползване на услугата

4.8.2 закупува Стока без договор за мобилна услуга.

4.8.3 заявява интерес за пренасяне на мобилен номер в мрежата на Теленор от мрежата на друг мобилен оператор.

4.9 „Онлайн Магазин” означава канал за сключване на договор за продажба на Стока и/или Услуга, при което предложението за сключване на договор се съдържа на интернет страницата <http://www.telenor.bg> и приемането се осъществява чрез поръчка през посочената страница и ползване на допълнителни услуги, съгласно функционалностите на системата.

4.10 „Мобилно приложение MyTelenor“ означава актуалната версия на мобилното приложение MyTelenor.

- 5. Всеки посетител на <http://www.telenor.bg>, независимо дали е Регистриран потребител или Гост потребител, може да направи Поръчка в Онлайн магазина за закупуване на Стока без абонамент.
- 6. Подновяване на договор за Услуги или прехвърляне на предплатен пакет на абонаментен план с договор в Онлайн магазина на Теленор са възможни само за Регистрирани Потребители, независимо дали подновяването или прехвърлянето е със или без Стока.
- 7. Сключване на договор за нов абонаментен план в Онлайн магазина на Теленор е възможно по един от двата начина:

7.1 Като Регистриран Потребител, в случаите, в които потребителя е съществуващ клиент на Теленор и вече има други активни договори за Услуги на Теленор

7.2 Като Гост Потребител, в случаите, в които потребителя към момента на поръчката няма активни договори за Услуги на Теленор. В тези случаи се изисква допълнителна идентификация с коректни лични данни на потребителя.

8. При приключване на всяка конкретна поръчка през Дигиталните канали, като Гост или Регистриран потребител, Потребителят следва да приеме и да се съгласи с настоящите условия за ползване на Онлайн магазина. В противен случай, Потребителят няма възможност да завърши поръчка и да сключи договор от разстояние.
9. Правото да се ползва Онлайн магазина и мобилното приложение MyTelenor е безплатно.
10. Сключването на договори от разстояние за Стоки и/или Услуги, предоставяни от Теленор, е обвързано с плащане на съответната стойност, посочена в Поръчката, както и свързаните с нея разходи за доставка и/или отказ от Поръчката/договора от разстояние. Съответните разходи са изрично посочени, като такси и разноски, и описани подробно по-долу, а при сделки от разстояние в Онлайн магазина в самата поръчка.
11. Сключването/подновяването на договори от разстояние с „Теленор България“ ЕАД в Онлайн магазина може да се осъществи лично от лицето, страна по договора, съответно упълномощено лице, пълномощник или законен представител, не могат да извършва дистанционни поръчки за Стоки и/или Услуги на Теленор България, с изключение на случаите, предвидени в т. 16 от настоящите Условия.
12. Трафикът на данни при ползване на Онлайн магазина и мобилното приложение MyTelenor, както в България, така и в роуминг, може да бъде таксуван и ще бъде тарифиран, съобразно условията на ползвания от Потребителя абонаментен план, съответно предплатен план и действащата ценова листа на съответния доставчик на данни, ползван от Потребителя.
13. Разговорът при сделки от разстояние по телефона, както в България, така и в роуминг, може да бъде таксуван и ще бъде тарифиран, съобразно условията на ползвания от Потребителя абонаментен план, съответно предплатен план и действащата ценова листа на съответния доставчик на телефонна услуга, ползван от Потребителя.
14. Регистрираните потребители ще имат право да ползват най-малко следните услуги в Онлайн магазина:

14.1 Подновяване на договор за мобилни услуги, спрямо условията посочени в него, без закупуване на Стока;

14.2 Подновяване на договор за мобилни услуги, спрямо условията посочени в него, със закупуване на Стока в брой на преференциална цена;

14.3 Подновяване на договор за мобилни услуги, спрямо условията посочени в него, с предоставяне на Стока на лизинг;

14.4 Сключване на договор за нов абонаментен план, спрямо условията посочени в него, без закупуване на Стока;

14.5 Сключване на договор за нов абонаментен план, спрямо условията посочени в него, със закупуване на Стока в брой на преференциална цена

14.6 Сключване на договор за нов абонаментен план, спрямо условията посочени в него, с предоставяне на Стока на лизинг;

14.7 Прехвърляне на предплатен пакет на абонаментен план с договор, спрямо условията посочени в него, без закупуване на Стока;

14.8 Прехвърляне на предплатен пакет на абонаментен план с договор, спрямо условията посочени в него, със закупуване на Стока в брой на преференциална цена;

14.9 Прехвърляне на предплатен пакет на абонаментен план с договор, спрямо условията посочени в него, с предоставяне на Стока на лизинг

14.10 Заявяване на интерес за пренасяне на мобилен номер в мрежата на Теленор от мрежата на друг мобилен оператор.

14.11 Закупуване на Стока, без сключване на договор за Услуги и лизинг;

14.12 Преглед на профилни данни, включително:

14.12.1 имена на Регистрирания потребител;

14.12.2 постоянен адрес;

14.12.3 единен граждански номер (ЕГН);

14.12.4 срок на настоящия договор за мобилни услуги;

14.12.5 текущ статус на Услугата/номера (активен, ограничен и/или блокиран);

14.12.6 дата на фактуриране;

14.12.7 номер на мобилната услуга;

14.12.8 имейл адрес;

14.12.9 запазен/и адрес/и за доставка и запазени банкови карти за разплащане, когато е приложимо;

14.13 Управление на настройки за поверителност;

14.14 Преглед и избор на предложения от секция „Моите Предложения“;

14.15 Преглед на детайли за вече извършени поръчки;

14.16 Преглед на документи за сключени договори от разстояние през Онлайн магазина;

14.17 Отказ от извършена поръчка до нейното изпълнение, както и отказ от сключен договор от разстояние, в срок до 14 дни от подписването му.

15. Гост потребители на Онлайн магазина ще имат право да ползват най-малко следните услуги в Онлайн Магазина:

15.1 Сключване на договор за нов абонаментен план, спрямо условията посочени в него, без закупуване на Стока;

15.2 Сключване на договор за нов абонаментен план, спрямо условията посочени в него, със закупуване на Стока в брой на преференциална цена

15.3 Сключване на договор за нов абонаментен план, спрямо условията посочени в него, с предоставяне на Стока на лизинг;

15.4 Закупуване на Стока без договор за Услуги и/или лизинг;

15.5 Преглед на детайли за извършени Поръчки, посредством специален линк за достъп, получен в потвърждаващ имейл за успешно извършена Поръчка.

15.6 Отказ от извършена поръчка до нейното изпълнение, както и отказ от сключен договор от разстояние, в срок до 14 дни от подписването му.

16. Регистрирани потребители, които достъпват мобилното приложение MyTelenor чрез номер с едно от следните нива на оторизация ОСНОВЕН НОМЕР, НОМЕР НА АДМИНИСТРАТОР или ОТОРИЗИРАН НОМЕР, зададени лично от потребителя, ще имат най-малко следните права:

16.1. да подновят договор за мобилни услуги в мобилното приложение MyTelenor за същия номер, чрез който го достъпват, като приемат и подписват документи за това с електронни изявления. Теленор и потребителят се споразумяват, че ще приемат за равностойни на саморъчен подпис обикновените електронни подписи на „Теленор България“ ЕАД, както и обикновения електронен подпис на потребителя, представляващ съвкупността от действия в мобилното приложение MyTelenor, изразяващи се в последователното натискане на бутон „Подписвам документите и преминавам към финализиране“ и „Поръчка/Плащане“, вторият от които става активен единствено при успешно въвеждане на получен по СМС еднократен 4-цифрен код за финално потвърждение и подпис.

16.2 допълнителна информация за възможностите за ползване на приложението MyTelenor е предоставена в „Общите Условия за ползване на мобилно приложение MyTelenor“.

17. Потребителите, които извършват сделки от разстояние по телефона ще имат право да ползва най-малко следните услуги:

17.1 Подновяване на договор за мобилни услуги, спрямо условията посочени в него, без закупуване на Стока;

17.2 Подновяване на договор за мобилни услуги, спрямо условията посочени в него, със закупуване на Стока в брой на преференциална цена;

17.3 Подновяване на договор за мобилни услуги, спрямо условията посочени в него, с предоставяне на Стока на лизинг;

17.4 Сключване на договор за услугата Интернет за дома, спрямо условията посочени в него, с предоставяне на устройство, необходимо за ползването на услугата. Това може да стане след заявяване на услугата Интернет за дома през Интернет страницата на Теленор (през форма „Заяви услугата от вкъщи“) и след проверка на покритието за посочения адрес на ползване на услугата, само в случай, че на адреса има техническа възможност за предоставяне на услугата.

18. При отказ от извършена поръчка в Онлайн Магазина или по телефона до нейното изпълнение, потребителят не следва да подписва съответните документи.

## **ПРОЦЕДУРА ПО СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА ПРОДАЖБА НА СТОКИ И/ИЛИ УСЛУГИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ**

19. Преди Потребителят да бъде обвързан с договор от разстояние, Теленор предоставя следната информация, съгласно чл. 47 от Закона за защита на потребителите („ЗЗП“):

19.1 основните характеристики на предлаганата Стока и/или Услуга, съобразно използваното средство за комуникация и естеството на Стоката или Услугата;

19.2 наименованието на дружеството;

19.3 седалището и адреса на управление на Теленор, телефонен номер, адрес на електронната поща и интернет страницата, за да може Потребителят да установи контакт бързо и да общува ефективно с Теленор, в това число при подаване на евентуални жалби;

19.4 цената на Стоката и/или Услугата с включени всички данъци и такси или, когато поради естеството на Стоката или Услугата цената не може да бъде изчислена предварително в разумни граници, начина на нейното изчисляване, както и всяка друга информация, отнасяща се до цената, която се изисква съгласно действащото законодателство;

19.5 условията за плащане, доставка, изпълнение, датата, на която Теленор се задължава да достави Стоката или да активира Услугата, начините за разглеждане на жалби на Потребители;

19.6 срокът и начинът за упражняване на правото на отказ от договора, съгласно чл.52, ал. 1 и 2 от ЗЗП;

19.6.1 Теленор предоставя на Потребителя стандартния формуляр за упражняване правото на отказ съгласно ЗЗП, най-късно в момента на доставка на Стоките, или преди да е започнало изпълнението на Услугата, включително като Приложение 2, към настоящите Условия.

19.6.2 В допълнение, Теленор предоставя достъп до онлайн форма за отказ, чрез попълването на която Потребителят може да упражни правото на отказ от извършена Поръчка, до нейното изпълнение, както и на сключен договор от разстояние в срок до 14 дни от подписването му, с изключение на случаите по т.16.4;

19.6.3 Допълнителна информация относно правото на отказ от Поръчка и договор от разстояние Потребителят може да получи през център за обслужване на клиенти и тел: 123 - за абонати на Теленор и тел: 089 123 - за абонати на други оператори, както и през контактната форма на <http://www.telenor.bg>.

19.6.4 Разходите за връщане на Стоката, в случай на упражняване правото на отказ, са за сметка на Потребителя.

19.6.5 В случай че Потребителят упражни правото си на отказ, след като изрично е поискал да започне ползването на Услугата, преди да е изтекъл срокът за отказ от договора, е длъжен да заплати на Теленор сума, пропорционална на абонаментната такса и действително предоставените услуги до момента, в който Потребителят е уведомил Теленор за упражняване правото на отказ, съгласно предвиденото в чл. 55, ал. 5 и 6 от ЗЗП.

19.6.6 С приемане на настоящите условия Потребителят изрично изразява желанието си договорът да влезе в сила незабавно по смисъла на чл. 228, ал. 3 от ЗЕС след получаване на потвърдително съобщение от Теленор или активиране на услугата;

19.7 законова гаранция за съответствие на Стоката с договора за продажба;

19.8 наличието на извънгаранционно обслужване и на търговска гаранция, както и условията по тях когато е приложимо;

19.9 срока на договора и условията за неговото прекратяване;

19.10 минималният срок, за който Потребителят има задължения по договора, когато е приложимо;

19.11 необходимостта да се предоставят депозити или други финансови гаранции, които се заплащат или дават от Потребителя по искане на Теленор, и условията по тях, когато е приложимо;

19.12 възможността за използване на извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове и за обезщетяване, в които Теленор участва и условията за достъп до тях.



## ПОРЪЧКА

20. При завършване и потвърждаване на Поръчка, Потребителят се съгласява с настоящите Условия и декларира, че е информиран за доброволния характер на предоставяне на лични данни и факта, че същите се обработват съобразно Общата политика за поверителност.

21. При Поръчка за сключване на договор за нов абонаментен план (с и без Стока на преференциална цена или на лизинг) или прехвърляне на предплатен пакет на абонаментен план с договор (с и без Стока на преференциална цена или на лизинг), Регистрираният потребител следва да въведе данни от български документ за самоличност при завършване и потвърждаване на Поръчка

21.1 При Поръчка за сключване на договор за нов абонаментен план (с или без Стока на преференциална цена или на лизинг, или за ползване по време на ползване на услугата), Гост Потребителят следва да въведе ЕГН, три имена, имейл адрес, телефон за контакт, данни от български документ за самоличност, адрес за доставка, при завършване и потвърждаване на Поръчка.

22. При Поръчка за закупуване на Стока без договор за Услуги и/или лизинг данни от български документи за самоличност не се изискват. Гост Потребителят следва да предостави ЕГН само при желание да получи фактура. Данни от български документи за самоличност не се изискват и при подаване онлайн на заявление за желание за пренос на номер от друг мобилен оператор.

23. При Поръчка за подновяване на договор за мобилни услуги (с или без Стока на преференциална цена или на лизинг) на Регистрирания потребител се представят клиентските му данни, свързани с Поръчката.

24. Освен в случаите по т. 25, Потребителят, може да се възползва от следните две опции за доставка:

24.1 доставка по куриер на посочен от Потребителя адрес на територията на Република България („доставка по куриер“); или

24.2 доставка до посочен от Потребителя магазин на Теленор („доставка до магазин“).

25. Потребителят може да се възползва само от опцията „доставка по куриер“, когато:

25.1 Потребителят прави Поръчка за подновяване на договор за мобилни услуги или за нов абонаментен план без Стока; или

25.2 Потребителят прави Поръчка за подновяване на договор за мобилни услуги или за нов абонаментен план с покупка на Стока и е избрал като начин на плащане „плащане при доставка“, при условие, че за завършване на Поръчката не се изисква предплащане или активационна такса;

25.3 Потребителят прави Поръчка само за Стока и е избрал начин на плащане „плащане при доставка“.

25.4 Потребителят прави Поръчката по телефона.

26. В случай, че Потребителят заяви доставка до магазин, същият следва да избере желана дата за доставка, като за възможните срокове за доставка Потребителят ще бъде информиран в процеса на Поръчка.
27. При Поръчка за подновяване на договор за мобилни услуги, сключване на договор за нов абонаментен план, ако не се изисква заплащане на активационна такса или прехвърляне на предплатен пакет на абонаментен план с договор без Стока или със Стока на лизинг, когато не се изисква плащане на първоначална вноски, Потребителят може да завърши Поръчката без да избира начин на плащане.
28. В случай че Потребителят избере опцията за доставка в магазин, изисква се заплащане на активационна такса, както и когато в следствие на извършената кредитна оценка се изисква плащане на първоначална вноски, то, за да завърши Поръчката, Потребителят може да избере само начин на плащане „Плащане с карта“.
29. Вън от случаите по т. 27 и 28, за да завърши своята, Потребителят може да избере начин на плащане – „Плащане при доставка“ – в брой или „Плащане с карта“ – онлайн с банкова карта.
30. За да завърши и потвърди Поръчката в Онлайн магазина или в мобилното приложение MyTelenor, Потребителят следва да приеме и да се съгласи с настоящите условия и да избере бутон „Поръчка/Плащане“.
31. Точки 24 до 29 не се прилагат при Поръчки през мобилното приложение MyTelenor. При такива Поръчки, електронно подписаните документи се предоставят на траен носител в самото приложение, откъдето могат да бъдат изтеглени от Потребителя.

#### **ПОТВЪРЖДЕНИЕ, ОБРАБОТКА И ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОРЪЧКАТА**

32. С избор на бутон „Поръчка/Плащане“ в Онлайн магазина, направената Поръчка ще бъде приета за обработка от Теленор.
33. При приета за обработка Поръчка чрез Онлайн магазина, Потребителят ще получи потвърждаващо съобщение/ния по електронна поща (email), съдържащо информация за поръчаната/ите Стока/и и/или Услуга/и, линк, отвеждащ към страница с детайли за Поръчката (която за Регистрирани Потребители е в профила на съответния Потребител), както и прикачен документ/и с приложимите към Поръчката Общи Условия на Теленор, както и информация за Условия, срок и начин за упражняване на правото на отказ от сделки от разстояние (Приложение №1 към настоящите Условия) и Стандартния формуляр за отказ.
34. При приета Поръчка по телефона Потребителят ще получи потвърждаване на поръчката на хартиен носител, съдържащо информация за поръчаната/ите Стока/и

и/или Услуга/и, както и информация за Условия, срок и начин за упражняване на правото на отказ от сделки от разстояние (Приложение №1 към настоящите Условия) и Стандартния формуляр за отказ.

35. При заявка за активиране на услугата Интернет за дома, направена от разстояние, след като бъде направена проверка на техническата възможност за предоставяне на услугата на посочения адрес на ползване, служител на Теленор се обажда на Потребителя, за да го информира за резултата от проверката. Потребителят потвърждава по телефона поръчката си и желанието си да сключи договор за услугата. При заявки за активиране на услугата Интернет за дома, които са направени от разстояние, са приложими правилата за поръчки по телефона.
36. В момента, в който Поръчка през онлайн магазина е предадена за доставка на куриер, в случай че Потребителят е избрал доставка по куриер, той ще получи уведомителен email, съдържащ номер на товарителница, с който ще има възможност да проследи статуса на доставка на своята Поръчка в интернет страницата на куриера.
37. Срокът за доставка зависи от графика за посещение на куриера за избраното от Потребителя населено място, както и от интервала от време между завършването и потвърждаване на Поръчката от Потребителя, и фактическото връчване за доставка от страна на Теленор, като за конкретните срокове за доставка Потребителят ще бъде информиран в процеса на Поръчка.
38. В случай на избрано предложение за подновяване на договор за мобилни услуги, сключване на договор за нов абонаментен план или прехвърляне на предплатен пакет на абонаментен план с договор, представител на куриера ще търси на адреса за доставка титуляря за подписване на новия договор, с цел идентифицирането му.
39. В случай на Поръчка за доставка само на Стока, представител на куриера ще търси на адреса за доставка лицето за контакт, посочено при извършване на Поръчката, с цел идентифицирането му.
40. При избрано предложение за подновяване на договор за мобилни услуги, сключване на договор за нов абонаментен план (включително Интернет за дома) или прехвърляне на предплатен пакет на абонаментен план с договор, представител на куриера доставя на Потребителя: Стока (когато е приложимо), Допълнително споразумение към Договор за мобилни услуги в два екземпляра, съответно Договор за мобилни услуги / Договор за услугата Интернет за дома; Договор за лизинг (в случай, че Поръчката съдържа устройство на лизинг) в два екземпляра; Приемо-предавателен протокол за предоставеното устройство в два екземпляра (при договор за услугата Интернет за дома); Приложение – ценова листа за абонаментни планове за частни и корпоративни клиенти в един екземпляр; Декларация за приемане на Общи условия на Теленор България ЕАД за взаимоотношения с потребителите на мобилни електронни услуги в един екземпляр; Общи условия за взаимоотношения с потребителите, Условия за сключване на договори от разстояние, Условия, срок и начин за упражняване на правото на отказ от сделки от разстояние и Стандартен формуляр за упражняване на правото на отказ от договора; Гаранционна карта (в случай на поръчана Стока) в един екземпляр, Фактура за закупена Стока (в случай на заявена такава) в един екземпляр,

Фактура за предплатена сума (в случай на предплащане на месечна/и такса/и или първоначално плащане за лизинг) в един екземпляр, Фискален бон.

41. При доставка от куриер на Поръчка, представителят на куриера ще изиска документ за самоличност на посочения в товарителницата получател с цел идентифициране на получателя. Поръчката не се доставя на лице, различно от посоченото в товарителницата към Поръчката.
42. Ако Поръчката, съдържа договор за мобилни услуги или допълнително споразумение към договор за мобилни услуги и/или договор за лизинг, то Потребителят ще ги получи, ведно с техните приложения, в два екземпляра, подписани от представител на Теленор, и следва да подпише и върне единия екземпляр на представителя на куриера, в момента на доставката.
43. В случай че Потребителят не бъде открит на посочения от него адрес, не по-малко от 2 (два) пъти, се счита, че Потребителят се е отказал от Поръчката.
44. В случай че Потребителят е избрал опцията за доставка в магазин и не получи същата до 7 дни след заявения от него срок за доставка, то се счита, че Потребителят се е отказал от Поръчката.
45. При избран начин за плащане „Плащане при доставка“ Потребителят следва да заплати дължимата сума в брой на представителя на куриера.
46. В случай че Потребителят е избрал да получи Поръчка в магазин на Теленор, потребителят следва да подпише приемно-предавателен протокол в три екземпляра.
47. При подновяване на договор за мобилни услуги в мобилното приложение MyTelenor, Теленор и потребителят подписват договора с обикновени електронни подписи, извършени в мобилното приложение MyTelenor. Подписването на договора от потребителя се осъществява чрез последователното натискане в приложението на бутон „Подписвам документите и преминавам към финализиране“ и „Поръчка/Плащане“, вторият от които става активен единствено при успешно въвеждане на получен по СМС еднократен 4-цифрен код за финално потвърждение и подпис от потребителя. При подписването на документите и от страна на „Теленор България“ ЕАД, потребителят ги получава двустранно подписани като те се предоставят за изтегляне в електронен формат от меню Моите поръчки, секция История в приложението MyTelenor. При двустранно подписан договор, потребителят получава потвърдителен SMS, че абонаментният план за номера е подновен и услугата е активна за ползване.

#### **ОТКАЗ ОТ ПОРЪЧКА /ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА**

48. Потребителят може да упражни правото си на отказ от договор от разстояние в срок от 14 дни, считано от датата, на която са доставени и подписани от страна на Потребителя съответните документите за Договор за мобилни услуги, подновяване

договора на мобилна услуга с предоставяне на Стока на лизинг и/или е доставена заявената Стока.

49. За да упражни правото си на отказ, Потребителят следва да уведоми Теленор с недвусмислено заявление по някой от следните канали:

49.1 Електронна форма за отказ от Поръчка, която Регистрираният Потребителят в Онлайн магазина следва да попълни, след като избере „Откажи Поръчката“ от детайлите на своята Поръчка в Моят Профил на <https://www.telenor.bg/user>. В случай че потребителят упражни правото си на отказ от Поръчката / договора чрез използването на този метод, то той ще бъде информиран на траен носител (по електронна поща на посочения от потребителя email адрес) със съобщение за потвърждение на получаването на отказа.

49.2 Електронна форма за отказ от Поръчка, която Гост Потребителят следва да попълни в Онлайн магазина, след като избере „Откажи Поръчката“ от линка за достъп, получен в потвърждаващия имейл за успешно извършена Поръчка.

49.3 Подаде попълнен Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора по пощата на адрес: гр. София - 1766, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6 – Теленор България ЕАД

49.4 При отказ от извършена поръчка по телефона до нейното изпълнение, клиентът не би следвало да подписва документите за договора. Отказ от сключен договор от разстояние по телефона, може да бъде направен в писмен вид чрез стандартния формуляр за отказ от договор, сключен от разстояние, в срок до 14 дни от подписването му.

49. В случай че Поръчка през Онлайн Магазина или по телефона, за която Потребителят упражнява правото си на отказ, все още не е изпълнена, а именно не са доставени Стоката и/или съпътстващите документи (напр. договор за мобилни услуги или договор за услугата Интернет за дома, допълнително споразумение към договор за мобилни услуги и/или договор за лизинг), Поръчката не се изпълнява.

50. В случай на отказ от договор от разстояние за закупуване на Стока или получаване на Стока на лизинг, то Потребителят следва да върне стоката на Теленор чрез пощенски оператор (куриер), не по-късно от 14 дни след деня, в който е заявен отказът. Срокът се счита за спазен, ако Потребителят изпрати Стоката/те преди изтичането на 14-дневния срок.

51. Стоките, които потребителят следва да върне, е необходимо да бъдат изпратени на адрес: гр. София - 1766, ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6 – Теленор България ЕАД.

52. Разходите по връщане на Стоките са за сметка на Потребителя, като точната стойност зависи от избора на Пощенския оператор (куриер), избор на услуга, както и местоположението на Потребителя, като не се очаква разходът по изпращане на Стоките да надхвърля 30 лева.

53. Стоката следва да бъде върната в оригинална опаковка в нейната цялост, пълна окомплектовка с придружаващата я документация и всички съпътстващи аксесоари, част от оригиналната окомплектовка (опаковката на пратката може да бъде отваряна), както и с възстановени заводски настройки, с премахнати профили, с изключени функции за отдалечено локализиране и без включени защиты.
54. До момента на обратното предаване на Стоката или което и да е оборудване, предоставено за ползване на Услугата, от страна на Потребителя на Теленор, рискът от случайното погиване или повреждане се носи изцяло от Потребителя. При отказ на поръчка на Стока, която е загубена или погинала, преди да е получена от Теленор, Потребителят дължи:
- 55.1 При стока получена на лизинг обезщетение в размер на месечните вноски до края на срока на договора за лизинг.
- 55.2 В случай че Стоката е закупена на преференциална нейната цена, съгласно действащия ценоразпис на Теленор, към момента на закупуването ѝ.
55. В случай на загубване или погиване, ако Стоката е заплатена изцяло, Теленор не дължи връщане на заплатената сума.
56. В случаите, когато не са изпълнени изискванията за връщане на предоставените/закупените Стоки и/или не са заплатени ползваните Услуги до момента на отказа от договора, Теленор има право да откаже връщане на заплатените суми или съответно да прихване сумите на ползваните Услуги от сумите, които Теленор дължи на Потребителя. Ако Стоката е получена на лизинг, Потребителят ще дължи на Теленор България ЕАД стойността на лизинга, като Потребителят може да прекрати Договора за мобилни услуги или Допълнителното споразумение към Договор за мобилни услуги по общия ред. Ако Стоката е закупена на преференциална цена, Потребителят може да прекрати Договора за мобилни услуги или Допълнителното споразумение към Договор за мобилни услуги по общия ред. Ако отказът е за договор за услугата Интернет за дома, Потребителят трябва да върне предоставеното му от Теленор устройство изправно и в пълен комплект. В противен случай Потребителят дължи неустойка за устройството, съгласно условията в договора.
57. При отказ Теленор ще възстанови извършеното от Потребителя плащане, като използва същото платежно средство, което Потребителят е използвал при първоначалната трансакция, освен ако изрично не се е съгласил за друг начин, без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 (четирнадесет) дни, считано от датата, на която е бил уведомен за решението на Потребителя да се откаже от договора. Във всеки случай това възстановяване няма да бъде свързано с никакви разходи за Потребителя.
58. Теленор има право да отложи възстановяването на заплатената сума до получаване на Стоките обратно, във вида, в който са били изпратени към Потребителя, или докато Потребителят не предостави доказателства, че е изпратил обратно Стоките, в зависимост от това, кое от двете събития е настъпило по-рано.

59. При прекратяване на договор от разстояние в 14-дневния срок, на Потребителя се възстановяват условията по действащите между страните договори, преди сключване на договор за продажба от разстояние на мобилни услуги, в случаите на подновяване на договор и прехвърляне на предплатен пакет на абонаментен план с договор.
60. В случаите, когато Потребителят е страна по договор за мобилни услуги и дължимата за възстановяване сума от Теленор по прекратения договор от разстояние не надвишава размера на две месечни сметки по съществуващия договор за услуги, то тя се приспада от бъдещите задължения на потребителя по този договор.

## **ВЛИЗАНЕ В СИЛА**

61. Настоящите Условия са в сила от 13.11.2018 г., изменения в сила от 23.03.2020 г. и 30.04.2020, последно изменение в сила от 04.12.2020 г.

## **ПРОМЕНИ В УСЛОВИЯТА**

62. Настоящите Условия могат да бъдат изменяни и допълвани по всяко време по инициатива на Теленор.
63. При промяна на настоящите Условия Теленор се задължава да ги публикува на страницата си в Интернет в срок от 10 (десет) дни преди влизането им в сила. Когато промените са предвидени в нормативен акт, те влизат в сила от датата на влизане в сила на съответния нормативен акт.

## **РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

64. Спорове между страните по настоящите Условия могат да се решават по реда за разглеждане на предложения, жалби и молби, описан в приложимите за съответната услуга Общи условия, по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. пред компетентния регулаторен орган) или пред компетентния съд. Съдействието на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения може да бъде поискано след като спорът е отнесен за решаване от Теленор и е налице решение – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков №4А, тел. 02/ 9330589, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); email: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>

УСЛОВИЯ, СРОК И НАЧИН ЗА УПРАЖНЯВАНЕ НА  
ПРАВОТО НА ОТКАЗ ОТ СДЕЛКИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ

ПРАВО НА ОТКАЗ

След сключването на договора от разстояние, Потребителят има право да се откаже от него в установения от Закона за защита на потребителите срок.

Потребителят може да упражни правото си на отказ от договора от разстояние при следните условия:

- Има право да се откаже от договора, без да посочва причини за това, в срок от 14 (четиринадесет) дни.
- Срокът за отказ от 14 (четиринадесет) дни се счита от:
  - датата на сключване на договора за предоставяне на услуги; или
  - от датата на активиране на услугата
  - датата на приемане на стоката от потребителя или от трето лице, различно от превозвача и изрично посочено от Потребителя при договор за продажба на стока или при договор за лизинг на стока.

В случай че Потребителят желае да се откаже от договора, може да го направи по един от описаните по-долу начини.

- За Регистриран потребител - Електронна форма за отказ от договора/отказ от поръчка, която следва да попълните, след като изберете Отказ на поръчка от детайлите на своята поръчка в Моят Профил в онлайн магазина на [www.telenor.bg](http://www.telenor.bg). За подновен договор за мобилни услуги през приложението MyTelenor, достъп до формуляр за отказ от договора е наличен в меню Моите поръчки, секция История в приложението.
- За Гост потребител - Електронна форма за отказ от Поръчка, която следва да попълните, след като изберете „Откажи Поръчката“ от линка за достъп, получен в потвърждаващия имейл за успешно извършена Поръчка.
- по пощата като ни изпрати недвусмисления си отказ от договора, посочвайки:
  - три имена, адрес за кореспонденция, телефонен номер и имейл, на адрес за кореспонденция гр. София 1766, ж.к. „Младост 4“, Бизнес Парк София, сграда 6, отдел „Обслужване на клиенти“;
  - като ни изпрати попълнен Стандартния формуляр за отказ на посочения по-горе адрес за кореспонденция.



Ако се използват някоя от описаните възможности, при Поръчки през онлайн магазина Теленор ще изпрати по електронна поща на клиента (на посочен имейл адрес) съобщение за потвърждение на получаването на отказа.

Отказът от договор за мобилни услуги се счита за отказ и от договор за получаване на устройство на лизинг (когато е приложимо) и обратно. За да бъде отчетен отказ от договора е необходимо Потребителят да ни изпрати съобщението си за отказ преди изтичането на 14-дневния срок за отказ от договора.

Ако се откажете от договора от разстояние, ние ще възстановим всички плащания, които сме получили от Потребителя, включително разходите за доставка, ако има такива (с изключение на стойността на използваните от Потребителя електронни съобщителни услуги, такса за активация и свързване към мрежата и пропорционално начислена част от месечната абонаментна такса за предоставяне на услугите), без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 (четирнадесет) дни, считано от датата, на която Потребителят ни информира за своето решение за отказ от договора.

Потребителят от своя страна, следва да ни върне отказаните стоки (когато са получени стоки във връзка с договора) без неоправдано забавяне и във всички случаи не по-късно от 14 (четирнадесет) дни след деня, в който ни е информирал за отказа си от договора. Срокът се счита за спазен, ако са ни изпратени обратно стоките преди изтичането на този 14-дневен срок на адрес: гр. София 1766, ж.к. "Младост 4", Бизнес Парк София, сграда 6, отдел „Обслужване на клиенти“.

Ще извършим възстановяването на плащанията, извършени от Потребителя, като използваме същото платежно средство, което Потребителят е използвал при първоначалната трансакция, освен ако изрично не се е съгласил за друг начин, без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 (четирнадесет) дни, считано от датата, на която Теленор е бил уведомен за решението на Потребителя да се откаже от договора. Във всеки случай това възстановяване няма да бъде свързано с никакви разходи за Потребителя.

Теленор има право да отложи възстановяването на плащанията до получаване на стоките обратно или докато Потребителят не ни предостави доказателства, че е изпратил обратно стоките, в зависимост от това, кое от двете събития е настъпило по-рано.

В случаите, когато не са изпълнени изискванията за връщане на предоставените стоки и/или не са заплатени, ползвани услуги до момента на отказа, Теленор има право да откаже връщане на заплатените суми или съответно да прихване сумите на ползваните услуги от сумите, които дължи на Потребителя.

Потребителят отговаря за намалената стойност на стоките вследствие на изпробването им, различно от необходимото за установяване на тяхното естество, характеристики и добро функциониране. Стоката трябва да бъде върната в оригинална опаковка в нейната цялост, пълна окомплектовка с придружаващата я документация и без увреждания. Аксесоар или друг артикул, който представлява част от стоката или пакет, не може да бъде върнат самостоятелно (без стоката или пакета, към която/който принадлежи).

Преките разходи по връщане на отказаните стоки (когато са получени стоки във връзка с договора) следва да бъдат поети от Потребителя. Приблизителният размер на очакваните разходи по това връщане не следва да надвишават 30 лв. (тридесет лева), в зависимост от вида на пратката.

До момента на обратното предаване на стоката или което и да е оборудване, предоставено за ползване на услуга, рискът от случайното погиване или повреждане на стоката/оборудването се носи изцяло от Потребителя. В случай на загубване или погиване на стоката преди получаването ѝ от Теленор, Потребителят ни дължи обезщетение в размер на нейната цена, съгласно действащия ценоразпис на Теленор. След получаването на стоката от страна на Теленор, последният установява дали са спазени изискванията на настоящото уведомява Потребителя по телефона, на предоставения телефон за контакт и/или изпраща на Потребителя уведомителен имейл с информация дали са спазени условията за връщане на стоките, както и каква е стойността на ползваните услуги, в случай че има такива, които следва да бъдат заплатени.

Ако Потребителят е поискал предоставянето на услугите да започне по време на срока за отказ от договора, се задължава да ни заплати всички услуги, ползвани до момента на отказа или сумата, която е пропорционална на предоставеното до момента, в който ни е уведомил, че упражнява правото си на отказ от договора, спрямо общата сума по него.

По отношение на предоставянето на дадена услуга и/или стока, се прилагат условията, уговорени в съответните договори за предоставяне на услуга и/или стока, както и съответно приложимите към тях Общи условия.

## Приложение 2

### Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора

(Моля, попълнете и изпратете настоящия формуляр, единствено ако желаете да се откажете от договора в срок до 14 дни)

До  
„ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ЕАД,  
Ж.К.“МЛАДОСТ 4“, БИЗНЕС ПАРК СОФИЯ, СГРАДА 6, ГР.СОФИЯ П.К.  
1766 email: \_\_\_\_\_

С настоящото уведомявам/уведомяваме\*, че се отказвам/отказваме\* от сключения от мен/нас\* договор за покупка на следните стоки\*/за предоставяне на следната услуга\*, поръчано на\*/получено на\*

---

Име и ЕГН на потребителя/ите

---

Адрес на потребителя/ите

---

Подпис на потребителя/ите  
(само в случай, че настоящият  
формуляр е на хартия)

---

Дата

\* Ненужното се зачертава.