

УСЛОВИЯ НА ЙЕТТЕЛ БЪЛГАРИЯ ЕАД ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ

Дата на последна актуализация: 30.05.2025 г.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящите Условия, на основание Раздел I, Глава 4 от Закона за защита на потребителите („ЗЗП“) се уреждат отношенията между „Йеттел България“ ЕАД, наричан по-долу за краткост „Yettel“, 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 Yettel - Онлайн магазина на Yettel.bg и мобилното приложение Yettel, и по телефона и/или ползване на предоставяните услуги в посочените Дигитални канали.

2. Адрес за кореспонденция и телефон за контакт с Yettel:

гр. София, 1766, Младост 4, Бизнес парк София, сграда 6 Тел: 123 - за абонати на Yettel Тел: 089 123 - за абонати на други оператори Тел: +359 89 123 – за абонати в чужбина; Интернет страница: Yettel.bg

3. Настоящите Условия се прилагат в случаи, когато между Yettel 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 „Йеттел 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 Yettel и потребителите на съответната Услуга, Общите условия са общодостъпни на страницата на Yettel – [Yettel.bg](https://yettel.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 Yettel въз основа на тези Условия.

4.4 „Регистриран потребител“ означава физическо лице, страна по договор с Yettel за мобилни услуги, което има Yettel профил за достъп до Дигиталните канали на Yettel и може да ползва а) всички услуги предлагани в Онлайн магазина, съгласно функционалностите на системата; и б) функционалностите в мобилното приложение Yettel, които позволяват сключване на договор за продажба на стоки и/или услуги

Достъпът до Онлайн магазин за Регистрирани потребители както и достъпът до мобилното приложение Yettel се осъществява след регистрация чрез решението за автентикация на Yettel или получаване на степен на идентификация “Yettel ID Plus” и „Yettel ID Lite” и създаване на Yettel профил. Повече информация относно процеса по идентификация “Yettel ID Plus”и “Yettel ID Lite” може да намерите в [Правила за придобиване степени на идентификация и нива на оторизация на номера, намиращи се на yettel.bg](#)

За потребители на мобилни услуги Yettel профил се създава към въведен от потребителя e-mail адрес и към мобилен номер от мрежата на Yettel, (като този мобилен номер служи за потребителско име). С оглед

удостоверяване, че въведеният мобилен номер, както и въведеният e-mail адрес действително са ползвани от регистрираният се потребител, Yettel изисква въвеждането на e-mail адрес, на който се изпраща адрес на интернет страница (линк), който с отварянето си активира изпращането на 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 Yettel профил. След създаване на Yettel профил през някой от Дигиталните канали на Yettel, достъпът до тях, в това число до Онлайн магазина и мобилното приложение Yettel, за този мобилен номер на Потребителя, се осъществява посредством една и съща комбинация от този мобилен номер или въведения e-mail адрес 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 регистрация на Yettel профил се изпраща на имейл адрес, в случай че такъв е предоставен от потребителя със „Заявление за задаване / смяна на имейл адрес за Yettel профил“ в избран магазин от търговската мрежа на Yettel или през Онлайн магазина, когато е приложимо.

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

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

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

4.5.2 ползва Онлайн магазина без Yettel профил

Гост потребителят има ограничени права в Онлайн магазина, според текущите налични функционалности на съответния канал. Гост потребител не може да ползва мобилното приложение Yettel.

4.6 „Услуга“ означава, която и да е услуга по смисъла на приложимите към нея Общи условия, ако има такива, предлагана от „Йеттел България“ ЕАД или от трето лице, чрез „Йеттел 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 Yettel, без сключване на договор от разстояние, като преглед на профилни данни, управление и настройки на поверителност и др.

4.7 „Стока“ означава вещ, например, устройство или аксесоар, която се продава или предоставя на Потребителя от Yettel 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; или
- д) със заявяване на допълнителна Услуга.

4.8.2 закупува Стока без договор за мобилна услуга заедно със или без заявяването на допълнителна Услуга към закупената Стока.

4.8.3 заявява пренос на мобилен номер в мрежата на Yettel от мрежата на друг мобилен оператор.

4.8.4 заявява интерес за пренос на мобилен номер в мрежата на Yettel 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 Yettel.bg и приемането се осъществява чрез поръчка през посочената страница и ползване на допълнителни услуги, съгласно функционалностите на системата.

4.10 „Мобилен приложение Yettel“ означава актуалната версия на мобилното приложение Yettel Bulgaria.

5. Всеки посетител на Yettel.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 Yettel са възможни само за Регистрирани Потребители, независимо дали подновяването или прехвърлянето е със или без Стока, след придобита необходимата степен на идентификация „Yettel ID Plus“ или „Yettel ID Lite“.
- Сключване на договор за нов абонаментен план в Онлайн магазина на Yettel без извършване на преносимост, е възможно по един от двата начина:
7.
 - 7.1 Като Регистриран Потребител, в случаите, в които потребителя е съществуващ клиент на Yettel и вече има други активни договори за Услуги на Yettel.
 - 7.2 Като Гост Потребител, в случаите, в които потребителя към момента на поръчката няма активни договори за Услуги на Yettel. 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 Yettel е бесплатно.
 10. Сключването на договори от разстояние за Стоки и/или Услуги, предоставяни от Yettel, 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 „Йеттел 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 Yettel, с изключение на случаите, предвидени в т. 16 от настоящите Условия.
 12. Трафикът на данни при ползване на Онлайн магазина и мобилното приложение Yettel, 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 и в Мобилното приложение Yettel:

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 (включително, чрез пренос на номер от мрежата на друг оператор през мобилното приложение Yettel Bulgaria), спрямо условията посочени в него, без закупуване на Стока;

14.5 Сключване на договор за нов абонаментен план (включително, чрез пренос на номер от мрежата на друг оператор през мобилното приложение Yettel Bulgaria), спрямо условията посочени в него, със закупуване на Стока в брой на преференциална цена

14.6 Сключване на договор за нов абонаментен план (включително, чрез пренос на номер от мрежата на друг оператор през мобилното приложение Yettel Bulgaria), спрямо условията посочени в него, с предоставяне на Стока на лизинг;

14.7 Закупуване на Стока или предоставянето ѝ на лизинг, със или без сключване на договор и/или активирането на Услуги;

15. (Отм. 31.05.2025г.)

16. При сключване/подновяване на договори за услуги през Онлайн магазина и през мобилното приложение Yettel Bulgaria, в случай че потребителят желае да подпише документите изцяло дигитално, вадат следните условия:

16.1. Регистрирани потребители, които достъпват мобилното приложение Yettel Bulgaria или Онлайн магазина на yettel.bg чрез профил с мобилен номер с едно от следните нива на оторизация - ОСНОВЕН НОМЕР, НОМЕР НА АДМИНИСТРАТОР или ОТОРИЗИРАН НОМЕР, зададени лично от потребителя, ще имат правото да подновят договор за мобилни услуги през съответните канали. За ОТОРИЗИРАН НОМЕР това ще важи само за същия номер, чрез който достъпват профила си в Онлайн магазина и приложението Yettel Bulgaria, а за мобилни номера с ниво на оторизация ОСНОВЕН НОМЕР и НОМЕР НА АДМИНИСТРАТОР, това право важи за всички ползвани от потребителя номера/услуги. Подновяването на договора се извършва след като се приемат и подписват документи за това с електронни изявления и бъде извършено идентифициране на потребителя чрез въвеждане на номер на документ за самоличност, който да бъде проверен в регистрите на Министерство на вътрешните работи за валидност и коректност на данните.

Yettel и потребителят се споразумяват, че в рамките на тези сделки ще приемат за равностойни на саморъчен подпис обикновените електронни подписи на „Йеттел България“ ЕАД, както и обикновения електронен подпис на потребителя, представляващ съвкупността от действия в Онлайн магазина/мобилното приложение Yettel Bulgaria, изразяващи се в последователното натискане на бутон „Продължи“ 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. Регистрирани потребители, които достъпват Онлайн магазина или мобилното приложение Yettel Bulgaria чрез профил ще могат да подписват нов договор за мобилни услуги. През мобилното приложение Yettel Bulgaria може да бъде извършен и пренос на мобилен номер от друг оператор. Преди завършване на процеса по дигитално подписване на документите потребителите следва да преминат процес по дигитална идентификация съгласно [Правила за придобиване степени на идентификация и нива на оторизация на номера, намиращи се на yettel.bg](#).

Yettel и потребителят се споразумяват, че в рамките на тези сделки ще приемат за равностойни на саморъчен подпис обикновените електронни подписи на „Йеттел България“ ЕАД, както и обикновения електронен подпис на потребителя, представляващ съвкупността от действия в мобилното приложение

Yettel, изразяващи се в последователното натискане на бутон „Продължи“ 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.

16.3 При сключване на договор за нов абонаментен план през приложението на Yettel чрез преносимост на номер от мрежата на друг мобилен оператор, потребителят има възможност да избере кога да започне процеса за преносимост - веднага или след 7 дни. Ако потребителят избере процедурата по преносимост да започне веднага след подаването на заявлението за преносимост ще бъде предоставен eSIM, с цел осигуряване на възможност за своевременно ползване на услугите веднага след приключване на процеса по преносимост. Ако потребителят избере процедурата по преносимост да започне след 7 дни след подаването на заявлението за преносимост, той може да избере типа SIM карта - eSIM или физическа SIM карта.

16.4. При сключване на договор за нов абонаментен план през приложението на Yettel или Онлайн магазина без извършване на преносимост на номер от мрежата на друг мобилен оператор, потребителят може да избере между типовете SIM карти - eSIM или физическа SIM карта. При избор на физическа SIM карта услугата се активира след получаване на същата от страна на потребителя.

16.5. Допълнителна информация за възможностите за ползване на приложението Yettel Bulgaria и за различните степени на идентификация (Yettel ID Lite и Yettel ID Plus) е предоставена в „Общите Условия за ползване на мобилно приложение Yettel“ и [Правила за придобиване степени на идентификация и нива на оторизация на номера, намиращи се на yettel.bg](#).

17. Потребителите, които извършват сделки от разстояние по телефона ще имат право да ползват 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 Yettel (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, Yettel 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 Yettel, телефонен номер, адрес на електронната поща и интернет страницата, за да може Потребителят да установи контакт бързо и да общува ефективно с Yettel, 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 Yettel 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 Yettel 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, Yettel 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 направени онлайн поръчки, включващи абонамент за услуга за фиксиран интернет през мобилна мрежа или за телевизионна услуга;
- 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 Yettel и тел: 089 123 - за абонати на други оператори, както и през контактната форма на Yettel.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 Yettel сума, пропорционална на абонаментната такса и действително предоставените услуги до момента, в който Потребителят е уведомил Yettel 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. 1 от ЗЕС след получаване на потвърдително съобщение от Yettel 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 Yettel, и условията по тях, когато е приложимо;
- 19.12 възможността за използване на извънсъдебни процедури за разрешаване на спорове и за обезщетяване, в които Yettel участва и условията за достъп до тях.

ПОРЪЧКА

20. При завършване и потвърждаване на Поръчка, Потребителят се съгласява с настоящите Условия и има възможност да се информира относно обработването на лични данни съобразно [Политиката за личните данни на „Йеттел България“ ЕАД](#).
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. При желание за получаване на фактура може да се изиска предоставяне на ЕГН на потребителя. 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 Yettel („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 абонаментен план или за нов абонаментен план без закупуване на Стока или физическа SIM карта; 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. 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 вноса, Потребителят може да завърши Поръчката без да избира начин на плащане.
27. 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 вноса, то, за да завърши Поръчката, Потребителят може да избере само начин на плащане „Плащане с карта“.
28. Вън от случаите по т. 26 и 27, за да завърши своята Поръчка, Потребителят може да избере начин на плащане – „Плащане при доставка“ – в брой или „Плащане с карта“ – онлайн с банкова карта.

29. За да завърши и потвърди Поръчката в Онлайн магазина, Потребителят следва да приеме и да се съгласи с настоящите условия и да избере бутон „Поръчка/Плащане“. За да завърши и потвърди Поръчката в мобилното приложение Yettel, Потребителят следва да приеме и да се съгласи с настоящите условия и да избере бутон „Поръчка/Плащане“.
30. Точки 25.2, 25.3, 26, и 27 не се прилагат при Поръчки през мобилното приложение Yettel. 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

31. С избор на бутон „Поръчка/Плащане“ в Онлайн магазина, направената Поръчка ще бъде приета за обработка от Yettel.
32. 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 Yettel, 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.
33. 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.
34. 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 Yettel се обаждат 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.
35. 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.
36. 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 потвърждаването на Поръчката от Потребителя, и фактическото връчване за доставка от страна на Yettel, като за конкретните срокове за доставка Потребителят ще бъде информиран в процеса на Поръчка.
37. 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.
38. 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.
39. При избрано предложение за подновяване на договор за мобилни услуги, сключване на договор за нов абонаментен план (включително Интернет за дома и/или Yettel TV) 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 и/или Yettel TV; 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 и/или Yettel

TV); Приложение – ценова листа за абонаментни планове за частни и корпоративни клиенти в един екземпляр; Декларация за приемане на Общи условия на Йеттел 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 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.

40. 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.
41. 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 Yettel, и следва да подпише и върне единия екземпляр на представителя на куриера, в момента на доставката.
42. 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.
43. 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.
44. 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 Yettel, потребителят следва да подпише приемно-предавателен протокол в три екземпляра.
47. При подновяване на договор за мобилни услуги в мобилното приложение Yettel, Yettel и потребителят подписват договора с обикновени електронни подписи, извършени в мобилното приложение Yettel. Подписването на договора от потребителя се осъществява съгласно описаното в чл. 16 от настоящите Условия. При подписването на документите и от страна на „Йеттел България“ ЕАД, потребителят ги получава двустранно подписани като те се предоставят за изтегляне в електронен формат от меню Моите поръчки, секция История в приложението Yettel. 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 Yettel 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.yettel.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. Посоченият в настоящата точка начин за отказ не се прилага при направени онлайн поръчки, включващи абонамент за услуга за фиксиран интернет през мобилна мрежа или абонамент за телевизионна услуга.

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. Посоченият в настоящата точка начин за отказ не се прилага при направени онлайн поръчки, включващи абонамент за услуга за фиксиран интернет през мобилна мрежа или абонамент за телевизионна услуга.

49.3 Подаде попълнен Стандартен формуляр за упражняване правото на отказ от договора по пощата на адрес: гр. София, П.К. 1592, бул. Христофор Колумб № 64, София Еърпорт Център, сграда 2, вход 1, етаж 1 – Йеттел 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.

50. 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 и/или Yettel TV, допълнително споразумение към договор за мобилни услуги и/или договор за лизинг), Поръчката не се изпълнява.
51. 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 Yettel 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.
52. Стоките, които потребителят следва да върне, е необходимо да бъдат изпратени на адрес: гр. София – П.К. 1592, бул. Христофор Колумб № 64, София Еърпорт Център, сграда 2, вход 1, етаж 1 – Йеттел България ЕАД.
53. 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.
54. 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.
- 54.1. Правото на отказ и връщане на разопаковани слушалки от тип „тапи“ не се прилага, тъй като стоки от този тип попадат в хипотезата на т. 5 на чл. 57 от Закона за защита на потребителите („ЗЗП“), който гласи, че „Разпоредбите на чл. 50 - 56 за правото на отказ на потребителя от договора от разстояние или от договора извън търговския обект не се прилагат за договори:“
- 5. За доставка на запечатани стоки, които са разпечатани след доставката им и не могат да бъдат върнати поради съображения, свързани с хигиената или защита на здравето.
55. До момента на обратното предаване на Стоката или което и да е оборудване, предоставено за ползване на Услугата, от страна на Потребителя на Yettel, 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 Yettel, 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 Yettel, към момента на закупуването ѝ.

56. В случай на загубване или погиване, ако Стоката е заплатена изцяло, Yettel не дължи връщане на заплатената сума.
57. 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, Yettel има право да откаже връщане на заплатените суми или съответно да прихване сумите на ползваните Услуги от сумите, които Yettel дължи на Потребителя. Ако Стоката е получена на лизинг, Потребителят ще дължи на Йеттел 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 и/или Yettel TV, Потребителят трябва да върне предоставеното му от Yettel устройство изправно и в пълен комплект. В противен случай Потребителят дължи неустойка за устройството, съгласно условията в договора.
58. При отказ Yettel 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.
59. Yettel 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.
60. 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.
61. В случаите, когато Потребителят е страна по договор за мобилни услуги и дължимата за възстановяване сума от Yettel 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

62. Настоящите Условия са в сила от 13.11.2018 г., с последващи изменения в сила от 23.03.2020 г., 30.04.2020, 04.12.2020 г., 08.03.2021 г., 20.04.2021 г., 25.01.2022 г., 01.03.2022 г., 18.04.2022 г., 27.06.2022 г. и 30.05.2025 г.

ПРОМЕНИ В УСЛОВИЯТА

63. Настоящите Условия могат да бъдат изменяни и допълвани по всяко време по инициатива на Yettel.
64. При промяна на настоящите Условия Yettel 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

65. 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 Yettel и е налице решение – адрес: гр. София 1000, пл. Славеиков №4А, тел. 02/ 9330589, интернет страница www.kzp.bg; email: 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 Yettel.bg. За подновен договор за мобилни услуги през приложението Yettel, 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: гр. София 1592, бул. Христофор Колумб № 64, София Еърпорт Център, сграда 2, вход 1, етаж 1 – Йеттел България ЕАД;
 - като ни изпрати попълнен Стандартния формуляр за отказ на посочения по-горе адрес.

Ако се използват някоя от описаните възможности, при Поръчки през онлайн магазина Yettel 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 (четиринадесет) 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 (четиринадесет) 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, П.К. 1592, бул. Христофор Колумб № 64, София Еърпорт Център, сграда 2, вход 1, етаж 1 – Йеттел България ЕАД.

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 (четиринадесет) дни, считано от датата, на която Yettel 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.

Yettel 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, Yettel 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 Yettel, Потребителят ни дължи обезщетение в размер на нейната цена, съгласно действащия ценоразпис на Yettel. След получаването на стоката от страна на Yettel, 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

„Йеттел България“ ЕАД,
гр. София, П.К. 1592, бул. Христофор Колумб № 64, София Еърпорт Център, сграда 2, вход 1, етаж 1
е-mail: _____

С настоящото уведомявам/уведомяваме*, че се отказвам/отказваме* от сключения от мен/нас* договор за покупка на следните стоки*/за предоставяне на следната услуга* чрез поръчка № _____ - _____, поръчана на*/получена на*:

Име и ЕГН на потребителя/ите

Адрес на потребителя/ите

Моля, заплатената сума да бъде възстановена по следната сметка**:

Банкова сметка (IBAN): _____ SWIFT / BIC: -

Титуляр на сметката

Подпис на потребителя/ите

Дата

(само в случай че настоящият формуляр е на хартия)

*** Ненужното се зачертава.**

**** Важи само за сделки с устройство**