

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ФИКСИРАНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ

/В сила от 10.09.2010 г., Изменени на 21.09.2010 г., изменени на 29.02.2012 г., изменени на 18.10.2012 г., изменени на 07.12.2012 г., изменени на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г.; изменени на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.; изменени на 12.04.2021 г., в сила от 12.05.2021 г./

Изменени на 01.03.2022 г. във връзка с промяната на търговското наименование на оператора на „Йеттел България“ ЕАД и на търговската марка на “Yettel”. Навсякъде в текста „Теленор България“ ЕАД и „Теленор“ се променят на, съответно, „Йеттел България“ ЕАД“ и „Yettel“.

I. Общи положения

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

2. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят се счита уведомен за тези Общи условия от датата на предоставянето на достъп до тях и се счита за обвързан с тях след приемането им, като същите са неразделна част от индивидуалния договор между Yettel и потребителя и имат задължителна сила за тях, освен ако не е изрично уговорено друго в индивидуалния договор.

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

4. Общите условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на Yettel, 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. Yettel информира за измененията потребителите, като публикува на страницата си в интернет изменените Общи условия в срок не по-малък от един месец преди влизането им в сила.

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

II. Услуги, предоставяни от Yettel

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

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

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

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

7. Yettel предоставя на потребителите безплатен достъп до услуги за спешни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, „Пожарна безопасност и защита на населението“ и „Полиция“, както и към единен европейски номер за спешни повиквания 112.

Този достъп се предоставя до окончателно прекратяване на индивидуалния договор между потребителя и Yettel.

8. Yettel може да предоставя и следните услуги:

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

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

в) Достъп до услугата „персонален номер“ – чрез тази услуга потребител, на когото е предоставен за ползване персонален номер с код 0700, може да бъде достъпен за повиквания към този номер, независимо от географското си местоположение;

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

д) Достъп до услуги с добавена стойност – чрез тази услуга се осъществяват повиквания до номера за услуги с добавена стойност, като викацията заплаща допълнителна цена към цената за ползване на електронната съобщителна услуга (повикването), като двете цени се събират от Yettel;

е) Достъп до интернет;

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

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

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

Услугите по т. 6, т. 7 и т. 8 могат да бъдат ползвани от потребителите чрез различни абонаментни и тарифни програми и планове, пакети и условия, предлагани съобразно търговската политика на Yettel. Подробна информация за услугите и условията и цените за тяхното ползване се предоставя в търговските центрове на Yettel, чрез информационни брошури и материали, издавани от Yettel, както и чрез телефонния номер, електронния адрес и факс номера по т. 9, както и на интернет страницата на компанията, на адрес Yettel.bg. Потребителите имат възможност да ограничат достъпа си както до отделни типове, така и до всички повиквания по т. 8, б. „д“ чрез подаване на заявление по образец в търговските центрове на Yettel.

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

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

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

8г. Yettel осигурява услуги за поддръжка и услуги по обслужване на клиенти, които услуги могат да бъдат, както под формата на оказване на съдействие и обслужване от страна на Yettel, така и като предоставена възможност за самообслужване.

Подробна информация за начина на ползване и различните типове услуги се съдържа на официалната страница на дружеството, включително такава може да бъде получена във всеки един обект от търговската мрежа.

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

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

8ж. Yettel поддържа и периодично актуализира на официалната си интернет страница информация касаяща 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 Yettel услуги.

9. Yettel предоставя на потребителите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата достъп до телефонен номер 089 123, факс номера: 02/ 415 41 23, 0898 194 123 и електронен адрес – на официалната

интернет страница на Yettel на адрес Yettel.bg за предоставяне на информация във връзка с услугите или за сигнализиране за наличие на повреди. Потребителите могат да уведомяват Yettel за наличие на повреди и във всеки един от магазините от търговската мрежа, чиито адреси са оповестени на официалната интернет страница на дружеството.

IV. Качество на осигуряване на услугите

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

- а) времето за първоначално свързване на потребителя към Мрежата и активиране а фиксираната телефонна услуга – до 6 календарни дни от получаване на валидна, писмена заявка от потребителя. За валидна писмена заявка се счита подписването от страна на потребителя на индивидуалния договор и заплащането от негова страна на цената за първоначално свързване към Мрежата. В случаите на пренасяне на номер/а от друга мрежа относно активирането се прилагат съответните разпоредби по раздел XX от настоящите Общи условия. Този срок е валиден при условие, че потребителят е осигурил своевременно достъп до съответните помещения и че не са налице технически пречки за осъществяване на свързването и/или активиране на фиксираната телефонна услуга. В случай че тези обстоятелства не са налице, срокът започва да тече от момента на осигуряване на достъпа, респективно – от момента на отстраняване на техническите пречки;
- б) процентът на неуспешни повиквания е до 3%;
- в) времето за установяване на връзка е до 2 секунди;
- г) времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор е до 30 секунди;
- д) времето за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги, предоставяни от Yettel, е до 2 секунди.
- е) (нова в сила от 12.05.2021 г.) Освен когато е договорено друго, Yettel не предлага на потребителите минимални нива на качество на услугите си.

V. Индивидуален договор

11. Услугите се осигуряват от Yettel въз основа на индивидуален договор в писмена форма, сключен със съответния потребител. 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 месечния абонамент за времето, през което е ползвал услугата, цената на всички използвани услуги, не включени в месечния абонамент, както и всички дължими суми съгласно индивидуалния договор с потребителя.

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

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

- а) да не прекратява едностранно договора;
- б) да не подава молба за временно спиране на достъпа до Мрежата;
- в) да не извършва други действия, изрично забранени с индивидуалния договор.
- г) да не извършва смяна на потребител;
- д) при кражба или загуба на СИМ картата, в седемдневен срок от депозирането на уведомление за това, да закупи нова СИМ карта в съответствие с действащия ценоразпис за съответния вид услуга.

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

- а) За физически лица – валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България; за чужди граждани, продължително или постоянно пребиваващи в страната – документ за продължително или постоянно пребиваване с вписан настоящ адрес.
- б) За юридически лица, еднолични търговци и други персонифицирани или не персонифицирани образувания – в зависимост от вида на юридическото лице някой или всички изброени документи: – съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 6 месеца преди представянето му (съответно акт на компетентен орган за създаването му, когато лицето не е търговско дружество), удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /идентификационен номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър при Агенцията по вписванията;
- в) За лица, упражняващи свободни професии, регистрирани земеделски производители и др. – ЕГН/БУЛСТАТ.

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

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

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

17. Yettel 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 негови права и/или изпълнение на негови задължения по отделни индивидуални договори.

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

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

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

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

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

в) не е платил дължими суми след изтичането на сроковете за плащане по индивидуалния договор, съответно тези Общи условия;

г) не е внесъл изисканата от Yettel при условията на т. 53 от настоящите Общи условия гаранционна сума;

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

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

ж) е използвал или е допуснал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства / оборудване или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;

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

и) е реализирал нетипичен трафик по смисъла на тези Общи условия;

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

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

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

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

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

22. (изм. на 12.04.2021 г., в сила от 12.05.2021 г.) Потребителят има право едностранно да прекрати безсрочен индивидуален договор с едномесечно писмено предизвестие. Потребителят има право едностранно да прекрати индивидуален договор срочен или безсрочен, при съществено или системно нарушение на Общите условия и индивидуалния договор от страна на Yettel, с едномесечно писмено предизвестие.

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

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

V. Цени на услугите

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

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

27. Цените на услугите се определят съобразно търсенето и предлагането, при условия на равнопоставеност на потребителите, съобразно категориите потребители, обема на трафика и други условия. Yettel 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.

28. Yettel може да променя цените на предоставяните услуги. Yettel представя цените на дребно 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 Yettel - Yettel.bg, както и безплатно във всеки магазин от търговската мрежа на Yettel. В случай, че Yettel завиши 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 ползваните по програмата/пакета/плана услуги, потребителите по съответната програма имат право да се откажат от договора си в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на увеличаване на цените, с отправяне на писмено уведомление до Yettel.

29. Дължимите от потребителите цени са:

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

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

г) месечна цена за ползване на допълнителни или на други услуги – заплаща се от потребителя, когато такава е предвидена за съответната услуга, по начин, уговорен в индивидуалния договор. Месечната цена за ползване на допълнителни или на други услуги се дължи и се заплаща от потребителя ежемесечно, независимо дали услугите са ползвани от потребителя лично.

д) цена за временно спиране по т. 84. При прекратяване на достъпа на потребителя до Мрежата, независимо дали по молба на последния или по преценка на Yettel, потребителят дължи плащане на всички задължения, които не са били известни като размер към момента на прекратяване на достъпа. Потребителят отговаря и дължи връщане на Yettel и на всякакви допълнителни /извънредни/ разходи, свързани със събирането на вземания, които са присъдени по съдебен ред.

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

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

32. 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 Yettel - към мрежите на други предприятия на територията на страната. Наличието на условията за ползване на преференциите по тази точка се удостоверява с официални документи, издадени от компетентните органи, които Yettel има право да изисква по своя преценка.

32а. (нова в сила от 12.05.2021 г.) Цените на услугите с добавена стойност (УДС) се определят от доставчика на съответната услуга и се предоставят по избиран от него начин на потребителите. Съгласно действащото законодателство доставчикът на гласови УДС предоставя информация за тези цени в началото на повикването.

VI. Заплащане на услугите

33. Заплащането на ползваните услуги се извършва въз основа на фактура, която се издава ежемесечно на името на потребителя. При сключване на индивидуален договор всеки потребител – страна по договора, бива уведомен за датата от месеца, на която ще му бъде издавана фактура. Не получаването на фактурата не освобождава потребителя от задължението му за плащане на дължимите суми.

34. 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 Yettel да използва внесената от потребителя гаранционна сума или банкова гаранция (ако е налице такава) за покриване на част или на цялото задължение и да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, с изключение на достъпа до услугите за спешни повиквания, до заплащане на дължимите суми. В случай, че сумата по фактурата не е заплатена в срок, Yettel има право да ограничи и/или спре достъпа на потребителя до услуга/услугите, с изключение на достъпа до услугите за спешни повиквания, до заплащане на дължимите суми.

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

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

б) по банков път – по банковата сметка, посочена в издадената от Yettel фактура за дължимите от потребителя суми;

в) чрез незабавно инкасо;

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

36. Yettel публикува на интернет страницата си - Yettel.bg, списък с адреси и телефони на всички свои магазини от търговската мрежа.

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

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

39а. (нов - в изпълнение на задължителни указания по Решение No 1962/27.09.2012 г. на КРС) Yettel се задължава предварително и по подходящ начин (писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти, чрез писмо, доставено с куриер и др.) да информира абоната, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за целта ще се ползват 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.

VII. Кредитен лимит

39. Yettel определя конкретна сума, наричана кредитен лимит, в рамките на която потребителят има възможност да ползва услугите, без да е необходимо внасянето на гаранционна сума.

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

В кредитния лимит могат да се включват както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски и други. Кредитният лимит се смята за достигнат, когато сумарно дължимите от потребител суми се изравнят или надминат определения размер на кредитния лимит, независимо от факта как тези суми са разпределени, като задължения между отделните СИМ карти/ номера, регистрирани в системата на Yettel на база ЕГН и БУЛСТАТ/ЕИК съответно при потребител – физическо лице и потребител - юридическо лице. Разпоредбата на изречение първо на този член 41 не се прилага на заварени договори и потребителите запазват кредитния си лимит, за чийто размер могат да се уведомят чрез телефонно обаждане на (089) 123.

Предприятието може да увеличава кредитния лимит само след постигнато изрично съгласие с потребителя по отношение на конкретна сума, с която ще бъде увеличен кредитния лимит. Независимо от предвиденото в предходното изречение, Yettel може едностранно да намалява кредитния лимит в зависимост от текущата кредитна оценка на потребителя, за което уведомява последния.

Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми за ползвани услуги, включително и тези надхвърлящи определения кредитен лимит. Надхвърлянето на кредитния лимит дава право на Yettel, но не задължава дружеството да ограничава и спира ползването на услугите от страна на потребителя. Кредитният лимит се определя независимо от броя на договорите, по които потребителят е страна.

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

- а) с доказана платежоспособност;
- б) които са редовни платци и са реализирали трафик с голям обем;
- в) в зависимост от избрания от потребителя начин за ползване на услугите и направената кредитна оценка на потребителя.

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

44. При превишаване на лимита си потребителят се задължава:

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

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

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

VIII. Кредитна оценка

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

а) Първоначалната кредитна оценка на потребители – физически лица – се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Yettel България“ ЕАД;

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

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

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

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

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

Кредитната оценка се извършва за сметка на Yettel.

48. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Ако при извършване на първоначалната кредитна оценка спрямо потребител по чл. 47, буква „б“, Yettel прецени, че същият не покрива изискванията на текущата търговска политика, Yettel може да не сключи индивидуален договор с него или да сключи индивидуален договор с потребителя, като му предложи достъп само до част от услугите, които предоставя, или да предложи друг вид достъп на потребителя до услугите.

49. Ако при извършване на текуща кредитна оценка, Yettel прецени, че потребителят не покрива изискванията на текущата търговска политика, Yettel може да ограничи достъпа на потребителя до част от услугите до изпълнение на условията по т. 50.

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

51. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Yettel не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитната оценка на потребители по чл. 47, буква „б“, както и за последиците от отказа за свързване на потребителя.

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

IX. Гаранционна сума

53. Yettel може да изисква внасяне на гаранционна сума от потребител в следните случаи:

а/ потребителят е с изчерпан кредитен лимит;

б/ на потребителя е бил спрял достъпът до услугите поради неплащане на дължими суми;

в/ в зависимост от кредитната оценка на потребителя и начина на ползване на услугите;

г/ при реализиране от потребителя на нетипичен трафик, както и в случаите по т. 20, б. “з”.

54. (изм. на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., в съответствие с указания на КЗП) Потребителят може да внесе гаранционна сума и по свое желание, за обезпечение на ползваните от него услуги.

Внесената за обезпечаване на плащанията гаранционна сума не се използва за заплащане на текущите не фактурирани задължения на потребителя.

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

55. Лихви върху гаранционните суми не се начисляват.

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

57. (изм. на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., в съответствие с указания на КЗП) Yettel може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума по т. 53 за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки, след уведомяване на потребителя за това. При прекратяване на индивидуалния договор, независимо от причината за това, неизползваната част от гаранционната сума подлежи на връщане на потребителя в срок до 30 (тридесет) работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, в случай, че той няма неизплатени задължения към Yettel. Сумата се връща в брой, по банкова сметка, посочена от потребителя или ако последният не притежава такава – открита от Yettel на потребителя, чрез други платежни инструменти или по друг подходящ начин. Във всички случаи възстановяване на суми се извършва след писмено искане от потребителя до Yettel в този смисъл, като в случай, че потребителят поиска възстановяване на суми по своя банкова сметка – следва да посочи такава.

X. Права на Yettel

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

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

60. Когато това се налага за целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата, Yettel 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. Yettel уведомява потребителя за временното спиране на достъпа чрез един от следните начини:

- писмено – с препоръчано писмо с обратна разписка;
- по факс;
- чрез електронна поща;
- чрез повикване към потребителя;
- чрез медиите;
- чрез публикация на интернет страницата на Yettel - Yettel.bg.

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

62. Yettel може да спре временно достъпа до услугите на потребител в случай на постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни и злоумишлени обаждания от страна на потребителя, която подлежи на детайлно проучване. Yettel уведомява потребителя за спиране на достъпа чрез някой от начините по т. 60. Спирането може да продължи до окончателно изясняване на обстоятелствата по жалбата. В зависимост от резултатите от проучването Yettel възобновява или окончателно преустановява достъпа на потребителя до услугите, при което се прекратява и действието на индивидуалният договор. В случай че, въпреки проведеното детайлно проучване, жалбата се окаже неоснователна и спирането на достъпа до услугите на потребителя неправомерно, Yettel се задължава да намали с 1/30 месечния абонамент за всеки 24-часов период, отчетен от момента на спиране на достъпа до услугите до възстановяването им.

63. Yettel може да спре достъпа до услугите на потребител, който с поведението си застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители.

64. Yettel може да прекрати достъпа до услугите, предоставяни чрез Мрежата, на потребител, за когото е установено и доказано, че виновно и системно застрашава или пречи нанормалното ползване на услугите от страна на други потребители. В случай на прекратен достъп на потребителя до услугите, предоставяни чрез Мрежата съгласно предвиденото в предходното изречение на тази т. 64, индивидуалният договор между потребителя и Yettel прекратява действието си, считано от дата на прекратяването на достъпа. В случай на прекратен достъп на потребителя до услугите, предоставяни чрез Мрежата, индивидуалният договор между потребителя и Yettel прекратява действието си. Прекратяване действието на индивидуалния договор в случаите по предходното изречение влиза в сила от датата на уведомление от страна на Yettel до потребителя по някой от начините по т. 60. Уведомлението за ограничаване на услуга/услуги, за прекратяване на достъп и/или за прекратяване на договор се извършва чрез един от посочените в т. 60 начини, независимо от основанието за това.

XI. Задължения на Yettel

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

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

67. Yettel предприема действия и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на Мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок след отпадане на причините. Yettel информира потребителите, по някой от начините посочени в т. 60, за възможно влошаване на качеството на предоставените услуги поради обстоятелства, свързани с отбраната и сигурността на страната, като в тези случаи не носи отговорност за качеството на услугите.

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

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

70. Yettel уведомява потребителите 7 (седем) дни предварително за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти и/или изменения в Мрежата, както и за сроковете на прекъсването или

влошеното качество на услугите, предоставяни чрез Мрежата. Yettel извършва уведомяването чрез някой от начините по т. 60.

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

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

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

XII. Отговорност на Yettel

74. При забава за включване, която не е по вина на потребителя, Yettel дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на една тридесета част от платения месечен абонамент. При забава за включване, неустойка не се дължи в случай, че потребителят има незаплатени задължения към Yettel.

75. При виновно забавяне отстраняването на повреди в Мрежата от страна на Yettel, както и при неизпълнение на договорните задължения, дължащо се на причини, за които Yettel носи отговорност, същият възстановява на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода, през който потребителят не е имал възможност да ползва услугите. Възстановяването се извършва в срок до 30 (тридесет) дни от възникване на причината за възстановяване, по начин, уговорен между Yettel и потребителя в индивидуалния договор или настоящите Общи условия.

76. При действащ договор възстановяването се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от задълженията на потребителя към Yettel за следващ отчетен период. При констатирани и доказани случаи на виновно неизпълнение на договорените нива за качество на услугата, дружеството възстановява на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода, през който е било налице съответното неизпълнение по отношение на договорените нива за качество. При доказани случаи на виновно неизпълнение от страна на Yettel на установените процедури за преносимост на номерата и осъществено пренасяне на номера без съгласието на потребителя, Yettel дължи на последния неустойка в размер на един месечен абонамент, но не повече от общо 100 (сто) лева и независимо от броя на пренесените и засегнатите от конкретното нарушение номера. Неустойката се ползва за покриване на бъдещи задължения на потребителя или се изплаща на потребителя по банков път, ако последният няма неплатени задължения по настоящия и/или други договори с Yettel, в който случай дружеството има право да извърши прихващане от неустойката с дължими суми от потребителя. Възстановяването на сума на потребителя се извършва по банков път на писмено посочена от него банкова сметка.

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

XIII. Права на потребителите

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

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

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

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

82. Потребителят има право да даде изричното си писмено съгласие да получава чрез Мрежата информация от трети лица предназначена за пряка реклама, телефонни продажби или друг вид пряк

маркетинг, както и за справочни услуги с намиране на адрес или за изследвания на пазара или потребителското мнение, без да заплаща за това и декларира писмено съгласието си Yettel да предоставя на трети лица информация, отнасяща се до него.

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

84. Потребителят може да поиска от Yettel временно спиране ползването на услугите за срок не повече от 3 (три) месеца. Това искане следва да бъде отправено не по-късно от 14 (четиринадесет) дни преди исканата начална дата на временното спиране. Временно спиране може да се иска ако потребителят е заплатил всички дължими суми по индивидуалния договор или по тези Общи условия, включително цена за временно спиране. Ако потребителят желае удължаване на срока на временното спиране (но не повече от 3 месеца общо), той следва да заяви желанието си за това не по-късно от 7 дни преди изтичане на срока на временното спиране. Не по-късно от 7 (седем) дни преди изтичане на срока на временното спиране, потребителят е длъжен да заяви желанието си за повторно включване или за удължаване срока на временното спиране (но не повече от 3 месеца общо). Неспазването на срока дава право на Yettel да преустанови по своя преценка достъпа на потребителя до услугите или да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя. Потребителят не може да иска ново временно спиране на ползването на услугите по-рано от 6 (шест) месеца от изтичане на предходното временно спиране.

XIV. Задължения на потребителите

85. Потребителят е длъжен да спазва разпоредбите на тези Общи условия и на индивидуалния договор, както и на всички допълнителни споразумения, молби или други писмени документи, обвързващи Yettel и потребителя. Потребителите не могат да се позовават на невъзможност да получат съобщение, включително електронни такива, или информация на физически или електронен адрес или номер, посочени в договора за услуги или съпътстващи същия документ. Не представяне, представяне на грешни такива и/или промяната на физически или електронен адрес или номер за уведомяване са отговорност на потребителя.

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

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

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

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

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

XV. Отговорност на потребителите

91. При неспазване, на което и да е задължение по част XIV от тези Общи условия или в случай, че е налице неизпълнение на някое от другите задължения на потребителя, Yettel има право незабавно да ограничи предоставянето на услугите, или да прекрати едностранно индивидуалния договор с потребителя или да откаже сключване на нов договор с него.

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

XVI. Телефонни указатели на Yettel

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

постигане на договореност със съответните предприятия. Yettel се задължава предварително и безвъзмездно да информира потребителя за предназначението на телефонния указател.

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

95. В телефонните указатели могат да бъдат включвани и допълнителни данни за потребителя, извън тези по т. 94, в случай че потребителят е поискал това, като вписването може да бъде възмездно, съгласно ценовата листа на Yettel. Проверката, заличаването, изцяло или частично, или промяната на допълнителните данни по тази точка също може да бъде възмездно, съгласно ценовата листа на Yettel. По искане на потребителя в телефонните указатели на Yettel може да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатна линия, в случай че те са дали предварително писмено съгласие за това, като вписването на тези данни може да бъде възмездно, съгласно ценовата листа на Yettel. 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 не поискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания.

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

96. По искане на потребителя Yettel включва в телефонните си указатели данни, чието вписване потребителят първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от телефонните указатели по негово искане. В случай, че искането се отнася до данни по т. 94, вписването се извършва безвъзмездно, а ако се отнася до данни по т.

95 вписването може да бъде извършено и възмездно, съгласно ценовата листа на Yettel.

97. Yettel 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. Yettel не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонните указатели, дължащи се на грешки или неточни бази данни, предоставени му от други предприятия в случаите по т.93, изречение второ. В случай, че в публикувани в печатно издание на телефонен указател на Yettel данни за потребители са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Yettel при издаване на ново или при актуализиране на съществуващо печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. В случай, че в публикувани в телефонен указател на Yettel в електронна форма данни за потребителите са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от Yettel в срок до 10 (десет) дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличие на грешки или неточности.

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

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

100. При публикуване на телефонен указател в електронна форма, ползван чрез интернет или друга мрежа, Yettel 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 Yettel може да дава справка и по част от адреса или при посочено населено място. Yettel се задължава да информира предварително и безвъзмездно потребителите

и за всяка възможност да бъде открито име и адрес на потребителите само въз основа на телефонен номер, чрез функциите за търсене в телефонен указател в електронна форма.

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

101. Съгласно действащото законодателство Yettel 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. Yettel има задължение да удовлетворява и всяко обосновано искане за предоставяне на данни за потребителите си, изразили изричното си съгласие за това, с оглед включването им в телефонния указател и/или телефонната справочна услуга на предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, на предприятие, което изготвя и публикува телефонни указатели в печатна или електронна форма, както и на предприятие, предоставящо телефонни справочни услуги.

102. Видовете данни, както и условията за включването, промяната и заличаването им са съгласно точки от 93 до 95 на предходния раздел. Информацията, включена в телефонния указател на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения се използва за предоставяне и на телефонна справочна услуга от страна на същото предприятие. Потребителите имат право да заявят изрично включването на данните им само за нуждите на телефонната справочна услуга на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на Закона за електронните съобщения или на друго предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги.

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

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

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

105. Услугата CLIR се активира и поддържа по заявка на потребителя или чрез избиране на код за всички повиквания, както и чрез избиране на код – за всяко отделно повикване. Кодовете за активиране и деактивиране на услугата CLIR се обявяват на интернет страницата Yettel - Yettel.bg. В случай на активирана CLIR услуга от викация потребител, на дисплея на викания потребител се изписва съобщение "with held", а при повикване от аналогов пост – "unavailable".

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

107. Yettel предоставя CLI информация, независимо от настройките, направени от потребителя, в случаите на:

1. проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи, както и при заявено от потребител желание за откриване и проследяване на обезпокоителни повиквания към него;
2. повикванията към номера за спешни повиквания;
3. повиквания към службите за сигурност, отбрана и вътрешен ред.

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

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

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

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

112. Yettel 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. Yettel осигурява възможност на крайните потребители да откажат приемането на входящи повиквания.

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

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

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

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

115. Договорните отношения на потребителя с Yettel в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват по реда предвиден в настоящите Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители и индивидуалния договор между Yettel и крайния потребител, като се имат предвид и разпоредбите на чл. 133, свързани с подаване на заявление и упълномощаване на Приемащия доставчик за извършване на необходимите действия по прекратяване на договора между потребителя и Yettel.

116. (отменен)

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

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

Потребителят може да се откаже от ползването на допълнителните услуги, които са били в пакет с пренасяния номер/а като договорът му ще бъде прекратен. В този случай потребителят дължи плащане на неустойките по договора, включително тези за прекратяване на допълнителните услуги. По отношение прекратяване

ползването на допълнителните/пакетни услуги потребителят дължи уговорените неустойки. С прекратяване на достъпа до Мрежата на Yettel се счита за прекратен и индивидуалния договор между Yettel и потребителя по отношение на съответния пренасян номер/а.

119. (отменен)

120. (отменен)

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

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

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

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

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

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

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

– за юридически лица – наименование и съответен идентификационен код;

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

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

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

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

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

3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

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

6. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

123. В случаите по чл. 122, б. „в”, „г”, заявлението не се разглежда от Приемачия доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от подаване на заявлението.

В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В останалите случаи по чл. 122 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В случаите на отстранима 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

прекрътяването 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.

124. В случай че не са налице основания за отказ по чл.122 Yettel и Приеманият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

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

В 7 дневния срок по т.133, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне. В случай че абонатът упражни правата си по предходното изречение, както и в случай на прекрътяване на процедурата по преносимост поради отказ от страна на Приемания доставчик, заплатените суми, свързани с предсрочно прекрътяване на срочни договори ще се считат за авансово плащане за бъдещо ползване на услугите.

126. При прекрътяване на процедурата по преносимост поради наличието на основания за отказ по чл.122, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред Yettel се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекрътяване на договора с Yettel, вкл. и на упълномощаването за прекрътяване на договора с Yettel. В случай, че потребител изрази изрично желание да прекрати индивидуалния си договор с Yettel въпреки наличието на обстоятелствата по предходното изречение, то прекрътяването се извършва по общия ред, съгласно тези Общи условия.

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

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

129. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера от Мрежата, Yettel се задължава при повиквания към пренесени от Мрежата номера да уведомява своите потребители, че търсеният номер вече не е в Мрежата. Уведомяването ще се извършва чрез предупредителен сигнал, за чието значение предварително ще бъде осигурена обществено достъпна информация. Сигналът ще е последван от период от 2 секунди, който дава възможност на потребителите за избор дали да прекратят или реализират повикването. Потребителите имат възможност за деактивиране на информирането при поискване от викащ потребител, както по отношение на всички повиквания към пренесени номера от Мрежата на даряващия доставчик, а в случай на техническа възможност - и по отношение на конкретно посочени от потребителя номер или номера.

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

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

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

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

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

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

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

133. Заявлението за пренасяне на номер/а е по образец на Yettel, който включва задължителни реквизити, договорени в подписаната между операторите процедура. В заявлението за пренасяне се посочват номера/та или група от номера, за които се отнася заявлението за пренасяне. За физически лица български граждани – заявлението съдържа трите имена на Абоната/ Потребител, Единен граждански номер /ЕГН/. За физически лица български граждани - непълнолетни потребители на предплатени услуги, които имат издадена лична карта – заявлението съдържа техните идентификационни данни, включително и съгласие за преносимост от законните им представители. За физически лица чуждестранни граждани – заявлението съдържа имена, личен номер (в случай че е налице такъв) или номер на валиден документ за самоличност. За юридически лица и физически лица – еднолични търговци – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код. За организации, които нямат статут на юридическо лице – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код, трите имена на представляващия. Заявлението следва да е надлежно подписано от потребителя или негов упълномощен представител, като са посочени дата и точен час на подаване на заявлението. В заявлението потребителят изразява своето писмено съгласие за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в Мрежата на Yettel, както и декларация от страна на потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик. Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя.

Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя. Заявлението съдържа информирано съгласие на потребителя, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Приемачия доставчик се считат оттеглени. Заявлението съдържа възможност потребителят да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението номера да продължи. Заявлението съдържа възможност за посочване на начина на преконфигурация на номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо. Заявлението съдържа упълномощаване на Yettel от страна на потребителя да прекрати договорните взаимоотношения между потребителя и Даряващия доставчик.

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

134. С едно заявление може да се иска пренасяне на неограничен брой номера. Yettel ще приема по избор на потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от потребителя брой номера или едно заявление за всички номера. Всички номера в заявлението трябва да бъдат ползвани в Мрежата на Даряващия доставчик.

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

а) че за потребителите с предплатен достъп, пренасянето на номер/а е свързано с не използване на целия предплатен кредит;

б) за условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Yettel – абонамент или предплатени услуги. Възможността

потребителите да могат да запазят или сменят вида на сметката си при Yettel се преценява от последния съобразно търговската му политика;

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

г) че е възможно преконфигуриране на пренасяния номер/номера, при заплащане на съответната цена;

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

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

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

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

и) че съществува възможността при използването на допълнителни услуги, различни от обществената телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и обществена телефонна услуга при Даряващия 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 Даряващия доставчик.

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

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

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

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

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

г) не са представени изискуемите към заявлението документи;

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

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

138. В случаите по чл. 137, б. „а”, „б”, „в”, „г”, заявлението не се разглежда от Yettel до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от подаване на заявлението. В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Yettel. В останалите случаи по чл. 137 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Yettel. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на потребителя с Даряващия доставчик се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това 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. Заявление за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, когато пречките за отказа са отстранени.

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

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

141. Потребителят може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а, както до Даряващия доставчик съгласно чл. 125, така и до Yettel в качеството му на Приемач доставчик, но не по-късно от деня предшестваш датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва на мястото на подаването му, когато оттеглянето се извършва пред Yettel. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване на бланка образец в стандартна форма, съгласувана между операторите. При прекратяване на

процедурата по преносимост поради наличието на основание за отказ по чл. 137, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред Yettel се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с Даряващия доставчик, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. В 7 дневния срок по т. 133, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

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

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

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

145. Yettel има право да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/потребителя или да заплати неговите задължения към Донора в случай на неплащане от абоната/потребителя на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесения номер/а.

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

XXI. Предложения, жалби и молби

147. Адресираните до Yettel предложения, жалби и молби от потребители се разглеждат и решават от Yettel не по-късно от един месец от получаването им. На подадените жалби, молби, въпроси и предложения Yettel 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, Yettel го информира писмено за резултата.

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

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

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

XXII. Данни на потребителите

150. (изм. на 20.09.2018г., в сила от 20.10.2018г.) Събирането, обработката и съхранението на данни, отнасящи се за потребители по чл. 47, буква „а“, се извършва съгласно Политиката за личните данни на „Йеттел България“ ЕАД. Настоящият раздел се прилага по отношение на обработката на данни за потребители по чл. 47, буква „б“ от тези Общи условия.

151. За предоставянето на услугите Yettel 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. Yettel обработва следните трафични данни, включително за целите на таксуването на абонатите и разплащанията по взаимно свързване:

а) номер на викащ и на викан краен потребител, номер на карта за електронно разплащане;

б) начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност и/или при пренос на данни - обем на пренесените данни, за целите на таксуването;

в) вида на предоставяната услуга;

г) точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, с точност до секунда;

д) данни за вида на връзката или зоните – часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;

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

151а. (изм. на 20.09.2018 г., в сила от 20.10.2018г.) Потребителят декларира, че е информиран и се съгласява данните, свързани с него, които се събират, обработват, използват и съхраняват от Yettel да бъдат обработвани за целите, предвидени в тези Общи условия и действащото законодателство, могат да бъдат обработвани както самостоятелно от Yettel, така и от трети лица, действащи от името и под контрола на Yettel (служители, дистрибутори, търговски партньори и представители и други подизпълнители).

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

151в. Yettel има право да събира, обработва, използва и съхранява данни за потребителите за целите на:

1. сключването, изменението, изпълнението и прекратяването на индивидуалните договори, допълнителни споразумения, заявления и всякакви други документи, представляващи неразделна част от индивидуалните договори с потребителя;

2. предоставянето на електронни съобщителни услуги;

3. таксуването и формиране сметките на потребителя;

4. доказване достоверността на сметките и събирането на вземанията по тях, включително по съдебен ред;

5. обслужване на запитвания на потребители;

6. установяване на злоупотреби;

7. откриване, локализиране и отстраняване на неизправности и софтуерни грешки в електронните съобщителни мрежи;

8. откриване и преустановяване на незаконно използване на електронните съобщителни мрежи и 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 Yettel;

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

151г. Потребителят се съгласява, че Yettel може да обработва данните, свързани с него, и с цел проучване доколко, предоставяните от Yettel 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 Yettel.

151д. Yettel съхранява и обработва данните за потребителите за период не по-дълъг от необходимия за постигане на целите, за които данните се обработват. Yettel има право, без необходимост от каквото и да е допълнително уведомяване на или изискване на съгласие от потребителите, да продължи да обработва, използва и съхранява, включително и да предоставя на трети лица, събираните от него данни и след изтичането на този период във вид не позволяващ идентифицирането на потребителите.

152. Yettel 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 Yettel по сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия или за изпълнение на задълженията на Yettel по административни и нормативни актове.

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

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

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

153в. Потребителят може безвъзмездно да:

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

154. Yettel има право да уведомява потребителите за предоставяни от него нови услуги и промоции по един от следните начини:

- чрез електронна поща;
- с кратко съобщение (SMS);
- с мултимедийно съобщение (MMS);
- чрез гласово или видео повикване към потребителя. Yettel има право да използва и обработва данните, предоставени му от потребителя за маркетинг и реклама, включително за осъществяване на повиквания и изпращане на съобщения или електронна поща относно негови собствени сходни продукти или услуги, освен ако потребителят не е изразил своето несъгласие за това в момента на сключване на индивидуалния си договор с Yettel.

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

XXIII. Решаване на спорове

156. (изм. на 26.11.2015г., в сила от 10.01.2016г., в съответствие с указания на КЗП) Спорове между страните по индивидуалния договор и по настоящите Общи условия се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора пред компетентния съд.

XXIV. Приложимо право

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

XXV. Допълнителна разпоредба (изм. и доп. От 14.06.2010 г.) в сила от 06.08.2010 г. 158. По смисъла на тези общи условия:

1. „Потребител/и“ са физически и/или юридически лица, които ползват или са заявили желание за ползване на услугите, без да предоставят електронни съобщителни услуги чрез това ползване.
2. „Предприятие“ е всяко физическо лице - едноличен търговец, или юридическо лице, което предоставя електронни съобщителни мрежи и/услуги при условията на Закона за електронните съобщения.
3. „Универсална услуга“ е набор от услуги с определено качество, предлагани от определено предприятие на всички крайни потребители независимо от географското им местоположение на територията на страната на достъпна цена.
4. „Идентификация на линията на викация (CLI)“ е функция на Мрежата, която позволява на викания потребител да получи информация за номера на викация потребител, преди да започне обменът на информация. Това позволява на викания потребител да приеме или да откаже повикването.
5. „Идентификация на свързаната линия (COL)“ е функция на Мрежата, която позволява на викация потребител да получи информация за номера, който идентифицира точката на получаване на повикването.
6. „Викащ потребител“ е потребител, който е инициатор на повикването.
7. „Викан потребител“ е потребител, към когото е адресирано повикване от викация потребител.

8. „Обезпокоителни повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накарняващи доброто 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, чийто 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 обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на 12 (дванадесет) часа към един и същи номер за услуги с добавена стойност;
11. „Крайно устройство с оценено съответствие и пуснато на пазара, съгласно действащите нормативни актове“ е крайно устройство, което е с оценено съответствие, съгласно Наредбата за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радио съоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (обн. ДВ, бр.79, 2002 г., в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства, са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие “Сo” и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радио съоръжението документи – тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер; означение за използване по предназначение.
12. „Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Потребителите на предприятията – доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера.
13. „Пренесен номер“ е географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик от Домейна на преносимост.
14. „Даряваща мрежа“ е мрежата на абонамента, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.
15. „Даряващ доставчик, Донор или предприятие на 12 даряващата мрежа“ е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа.
16. „Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата.
17. „Доставчик“ е предприятие, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга.
18. „Държател на обхват от номера“ е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията е предоставила номера от Националния номерационен план (ННП) част, от които е пренесеният номер.
19. „Пренесен номер поради техническа грешка“ е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик.
20. „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за маршрутизация към приемащата мрежа.
21. „Приемаща мрежа“ е мрежата, която приема номера вследствие процеса на пренасяне. Това е мрежата, предоставяща услугите и обслужваща съответния Потребител след завършване на процеса на пренасяне.
22. „Приемащ доставчик“ е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер.
23. „Номер със специфичен анализ“ – номер, използван за услуги чрез интелигентна платформа, при който пренасянето е свързано с преконфигуриране.
24. „Системно нарушение“ означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по индивидуален договор/и, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.
25. „Златен номер“ е предварително дефинирана комбинация от 10 цифри от номерационния план на Yettel, която се предоставя на потребители на абонаментни програми на Yettel. /като напр. четири, пет или шест еднакви, огледални, или последователни във възходящ или низходящ ред цифри; три еднакви и последователни цифри; две еднакви трицифрени числа; три еднакви двойки числа; както и други дефинирани комбинации/.

26. „Работен ден” – е всеки от понеделник до петък с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.
27. (нова в сила от 12.05.2021 г.) „Значително и непрекъснато отклонение“ е отклонение на действителните показатели на фиксираната телефонна услуга и показателите, посочени в договора, което продължава до 2 последователни седмици в рамките на един отчетен период.
28. (нова в сила от 12.05.2021 г.) „Редовно повтарящо се отклонение“ е повече от едно временно отклонение в рамките на един отчетен период.