

ТЕЛЕКОМ 1 ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

I. Общи положения

1.С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между „Телеком 1“ ЕООД (наричано по-долу за краткост ТЕЛЕКОМ 1) и крайните потребители (наричани за краткост ПОТРЕБИТЕЛИ) на фиксирана гласова телефонна услуга на предплатен принцип, предоставяна от ТЕЛЕКОМ 1 (наричана по-долу за краткост „услугата“); ТЕЛЕКОМ 1 е дружество със седалище и адрес на управление гр. София, 1113, бул.“Цариградско шосе“ №105, ЕИК 130982313, регистрирано в АП, тел. 024112233 и имейл planetphone@planetphone.net, Интернет адрес: <http://telecom1.bg>, <http://telecomone.eu> и <http://www.planetphone.net>. Адрес за кореспонденция София, 1113, бул.“Цариградско шосе“ №105. комплекс „Лиди-Р“. ТЕЛЕКОМ 1 е притежател на Индивидуална лицензия за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена фиксирана далекосъобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга № 116 А – 03155- 01/12.09.2005 г. и Разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения и предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга N 01342 / 23.12.2008 г. Услугата дава възможност на предплатен принцип за осъществяване на селищни, междуселищни и международни повиквания, както и разговори с абонатите на българските мобилни оператори. Услугата се предоставя по два начина: чрез получаване на софийски телефонен номер (пост) с код 02, с индивидуален абонатен номер и парола; чрез предплатена карта с индивидуален абонатен номер и парола, без предоставяне на фиксиран телефонен номер (пост).

1.1 Услугата се осъществява на базата на предплатен принцип въз основа на подаване на заявление по образец за получаване на фиксиран телефонен номер (пост) от страна на потребителя.

1.2 Услугата може да се предоставя и без заявление от потребителя за фиксиран номер чрез предоставяне от ТЕЛЕКОМ 1 на потребителя на индивидуален абонатен номер и парола (предплатена карта). Тези потребители, бидейки клиенти на други фиксирани или мобилни оператори и ползват услугите на ТЕЛЕКОМ 1 през мрежата на тези оператори.

2.Тези Общи условия са задължителни за ТЕЛЕКОМ 1 и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ преди началото на използването на услугата.;

3.За нуждите на настоящите Общи условия за отношенията между страните се използват следните понятия;

3.1.Краен потребител/и - потребител, включително абонат, който ползва далекосъобщителната услуга.

3.2.ПОТРЕБИТЕЛЯТ на услугата може да бъде всяко физическо или юридическо лице, което при заявяване за ползване на услугата се идентифицира по следния начин:

3.2.1.Физическо лице - български и чуждестранни граждани - с име, адрес по адресна регистрация, софийски адрес на телефонния пост (достъп и свързване на абонатното крайно устройство), адрес за кореспонденция с абоната, данните от документа му за самоличност, ЕГН или личен номер за чуждестранни граждани и номер/а на телефонния/те пост/ове, както и по желание клиента може да предостави електронна поща и телефонен номер за комуникация;

3.2.2.Юридически лица, еднолични търговци и лица на свободна професия - с наименование (фирма), софийски адрес на телефонния пост (достъп и свързване на абонатното крайно устройство), адреси на седалище и за кореспонденция, удостоверение за актуално състояние издадено от АП, Единен идентификационен код (ЕИК) за юридически лица и еднолични търговци; данни за Материално отговорно лице: ЕГН, електронна поща и телефонен номер по желание на абоната. За юридическите лица, които не са търговски дружества - освен наименование, адрес на свързване на абонатното крайно устройство и

адрес за кореспонденция се представят актовете за създаването им от компетентните държавни органи; данни, удостоверяващи правния статус на лицата, упражняващи свободни професии и номер/-а на телефонния/-те пост/-ове;

4. Приемането на настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва в писмена или електронна форма;

4.1. По смисъла на настоящите Общи условия за електронна форма се счита наличието на съгласие извършено по електроен път. Например: съгласие потвърдено по електронна поща, съгласие в следствие на попълване на електронен формуляр, попълване на електронна заявка за услуги и други подобни, пряко касаещи фиксираните телефонни услуги предоставяни от ТЕЛЕКОМ 1;

5. ТЕЛЕКОМ 1 се задължава:

5.1 Да осигурява услуга с качество, както следва:

5.1.1. Фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) – не по-малък от 75;

5.1.2. Еднопосочно закъснение – не по-голямо от 150 ms. 5.2 Да осигурява качество на обслужването, както следва: 5.2.1. Време за първоначално включване – до 20 календарни дни след получаване на валидна заявка за първоначално предоставяне на услугата;

5.2.2. Време за отстраняване на повреди – до 24 часа;

5.2.3. Процент неуспешни повиквания – до 0.5%;

5.2.4. Време за установяване на връзката – до 12 секунди;

5.2.5. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване за услуги чрез оператор – до 12 секунди;

5.2.6. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване към телефонни справочни услуги – до 12 секунди;

5.2.7. Процент жалби относно коректността на сметките – 0.2% за 1000 издадени сметки;

5.2.8. Брой повреди на абонатна линия – до 1%.

5.2.9. ТЕЛЕКОМ 1 предоставя на потребителите си безплатна техническа поддръжка, извършена по телефона за контакт, с работно време всеки ден 8:30 – 19:30. Също така ТЕЛЕКОМ 1 предоставя и възмездна техническа поддръжка, извършена на адреса на крайното абонатно устройство на потребителя.

II. Ред за предоставяне на услугата:

6. Лицата, желаещи да станат абонати на услугата, подават лично или чрез нотариално упълномощено лице писмено заявление за включване по образец в офисите на ТЕЛЕКОМ 1 на територията на страната. Заявлението може да бъде подадено и в електронен вариант през интернет страницата на ТЕЛЕКОМ 1, като лицето или негов пълномощник се задължава в срок от седем дни да подпише лично заявлението в офис на ТЕЛЕКОМ 1 или да изпрати нотариално заверено заявление за включване на адреса за кореспонденция посочен в тези общи условия; Заявлението за включване може да бъде подписано и с електронен подпис - във формата на електронен документ по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП);

6.1. Лицата, желаещи да станат абонати на услугата, без получаване на софийски стационарен номер (пост) заявяват чрез Интернет страницата на ТЕЛЕКОМ 1 получаване на предплатена карта, попълвайки регистрационна форма.

7. В срок до 20 дни от приемането на валидно заявление ТЕЛЕКОМ 1 извършва проучване и предоставя на заявителя фиксиран телефонен номер (пост) с индивидуален абонатен номер и парола. В случаите, когато не са налице условията за качествено предоставяне на заявената услуга, в същия срок ТЕЛЕКОМ 1 уведомява лицето за

причините, поради които заявлението не може да бъде удовлетворено;

8. ТЕЛЕКОМ 1 включва абоната към мрежата (откриване на телефонния пост) в 20-дневен срок от подаване на валидна заявка за първоначално предоставяне на услугата;

9. Телефонният пост представлява съвкупност от съоръжения, осигуряващи софийски номер от обществената фиксирана мрежа и достъп до същия, като след включване на абонатното крайно устройство в крайна точка на мрежата служи за осъществяване на повиквания от и към крайния абонат за провеждане на телефонни разговори;

9.1 . Услугата може да бъде използвана с предоставено/и абонатно крайно устройство/а от ТЕЛЕКОМ 1, както и с абонатно крайно устройство, предоставено от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

9.2. Услугата осигурява на крайните абонати достъп и свързване с мрежата, а чрез нея и до други мрежи, с които е свързана, за предоставяне на далекосъобщителни услуги;

9.3. Чрез номера на телефонния пост, крайният абонат се идентифицира в мрежата за осъществяване на повиквания от и към него;

9.4. ТЕЛЕКОМ 1 предоставя достъп до услуги за спешни повиквания и информация за местоположението на викация краен потребител, но само за тези ПОТРЕБИТЕЛИ, които имат предоставен от ТЕЛЕКОМ 1 фиксиран телефонен номер (пост);

9.5. При спешни повиквания към единния европейски телефон за спешни повиквания 112 ТЕЛЕКОМ 1 предоставя на оператора 112 информация за местоположението на викация краен потребител. Не се допуска промяна на местоположението на викация от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

10. Един телефонен пост може да бъде открит на името само на едно физическо или юридическо лице;

10.1. На името на един краен абонат може да бъде открит един или повече телефонни номера (поста).

10.2. ПОТРЕБИТЕЛЯТ с фиксиран телефон номер (пост), предоставен от ТЕЛЕКОМ 1, има възможност да наблюдава своята сметка, разхода по неговата сметка, детайлна справка за проведените разговори през Интернет- страницата на ТЕЛЕКОМ 1 посредством получените при първоначалното включване в мрежата на ТЕЛЕКОМ 1 индивидуален номер и парола.

III. Цени. Начини и срокове на плащане:

11. ТЕЛЕКОМ 1 определя и има право да изменя цените за услугата в съответствие с Закона за електронните съобщения, като предоставя безплатно информацията за това на потребителите си във всички свои офиси на територията на страната и интернет страницата си.

11.1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да получи актуална информация за цените на всички предлагани услуги, приложими такси, начини на плащане на Интернет-страницата на ТЕЛЕКОМ 1, в търговски офис и чрез запитване по телефона за контакт с техническа поддръжка или чрез електронна поща. Изпращането на отговори и оферти по запитвания получени по електронна поща се извършва в срок до 20 дни, считано от датата на получаване на запитването.

11.2 Потребителят има право да се откаже от договора ако окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключване на договора.

12. Промяната в цените влиза в сила в 3-дневен срок след обявяването им на Интернет-страницата на ТЕЛЕКОМ 1.

12.1 Потребителят има право да се откаже от договора ако окончателно определената цена е значително завишена в сравнение с цената, уговорена при сключване на договора.

13. Дължимите от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ цени и срокове биват:

13.1. Първоначална минимална сума 5 лв с ДДС която се предплаща и представлява време за разговори; Сумата на безлихвения депозит или сума по сметка на услуга има срок на валидност в рамките на следните срокове: шест месеца (180 дни) от датата на внасянето на сума по-голяма или равна на 15 лв с ДДС. Сума по-голяма или равна на 5 лв с ДДС има срок на валидност два месеца (60 дни) от датата на внасянето.

13.1.1. Внесените безлихваен депозит и/или зареждане на сума по сметка на услуга не подлежи на връщане при прекратяване на предоставяне на услугата от страна на ТЕЛЕКОМ 1 при условията описани в т. 14.3 или след изтичане на срока на валидност на внесения безлихвен депозит или сумата по сметката на потребителя описани в т. 13.1.

13.2. Цена за предоставено оборудване. Считано от 25.10.2010 г. ТЕЛЕКОМ 1 не предоставя на клиентите/абонатите си оборудване срещу депозит. Всички предоставени устройства на абонати срещу внесен от абоната депозит подлежат на връщане и възстановяване на депозираната сума за оборудването в рамките на 4 години, считано от датата на внасянето на депозита. След изтичане на 4 годишният срок на използване на предоставени от ТЕЛЕКОМ 1 на ПОТРЕБИТЕЛЯТ устройства срещу депозит се счита, че устройствата са физически амортизирани и внесенят депозит не подлежи на връщане.

13.3. Цена за избор на номер от номерационния план на ТЕЛЕКОМ 1.

13.4. Цени за изходящи национални и международни повиквания, съобразно вид и продължителност.

13.5. Продължителността на повикванията се отчита и тарифира по системата 30/1 – минимална стартова продължителност на разговора 30 сек, с точност на отчитане на 1 секунди, без първоначална такса свързване.

13.6. Цената на всяко отделно повикване е в български лева и се закръглява нагоре (за всяка започната стотинка) до втория знак след десетичната запетая;

13.7. Цените на ТЕЛЕКОМ 1 се определят при равноправни условия за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. ТЕЛЕКОМ 1 може да предлага ценови отстъпки в зависимост от обема на трафика и категорията на потребителите, използваната технология, използване на пакет услуги / крайни устройства, както и на базата на други обективни критерии.

13.8. Повиквания към ТЕЛЕКОМ 1, свързани с искания за информация за отношенията между страните, дължими суми, за повреди, неизправност или други проблеми за функционалността на мрежата, ползване на услугата и други, са безплатни;

13.9. Повиквания към номерата за спешна помощ са безплатни до прекратяване на договора с Потребителя по реда на общите условия;

13.10. Месечната абонаментна цена, месечната наемна цена за предоставено оборудване и цената за провеждане на разговори подлежат на заплащане в срок от 10 (десет) дни от датата на издаване на съответната справка-сметка, освен ако тези цени се предплащат;

13.11. Потребителят дължи цена за ре-активиране на услугата, когато предоставянето ѝ е било прекъснато в следствие на изтичане срока на валидност или описаните случаи в т. 27;

13.12. Заплащането от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на дължимите суми се извършва в брой в офис на ТЕЛЕКОМ 1, по банков път, чрез платежни системи в Интернет или чрез закупуване на съответни ваучери, съгласно условията за предоставяне на съответната услуга;

13.13. ТЕЛЕКОМ 1 съхранява точни записи от показанията на всички таксуващи устройства за срок не по-малко от 6 месеца;

13.14. Потребителят дължи еднократна такса за пренос на номер към мрежата на ТЕЛЕКОМ 1 в размер на 21.60 лв на номер.

13.15. Потребителят, който инициира пренос от мрежата на ТЕЛЕКОМ 1 към друг оператор трябва да е заредил по сметката си минимална обща сума / време за разговори на стойност от 10 лв, считана от датата на активиране на услугата.

13.16. При откриване на повече от една линия към един телефонен номер клиента заплаща

IV. Основни права и задължения на ТЕЛЕКОМ 1

14. ТЕЛЕКОМ 1 има право:

14.1. Да получава всички дължими от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми за предоставената им услуга;

14.2. Да изключва от мрежата технически неизправни крайни устройства и такива с параметри, неотговарящи на съществените изисквания за съответствие съгласно Наредба за съществените изисквания за оценяване на съответствието на радио съоръжения и крайни далекосъобщителни устройства;

14.3. Да изключва от мрежата си ПОТРЕБИТЕЛИ, когато услугата не е използвана повече от 3 месеца след изтичане на сроковете на валидност описани в т. 13.1. При изключване по тези условия сумата, която е била в сметката на потребителя не подлежи на връщане;

14.4

14.5. Да спре услугата при съмнение за изкуствено генерирани повиквания към мрежата, както и в случаи на нетипично поведение на абонат, изразяващо се в над трикратен скок в потребление на услугата спрямо предходните месеци, свързано със засилен интерес в направления с ускорено таксуване, услуги с добавена стойност, международни разговори и др., като в този случай ТЕЛЕКОМ 1 е длъжен да покани абоната за изясняване на причините и да предложи споразумение за уреждане на възникналите задължения;

14.6. ТЕЛЕКОМ 1 има право незабавно да изключва постове на ПОТРЕБИТЕЛИ, за които са налице данни или съмнение за извършване на незаконни действия за разпространение на вредно съдържание от ПОТРЕБИТЕЛЯ, както и за ползване на услугата по начин, който застрашава личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни на останалите във връзка с ползваната услуга;

14.7. При необходимост от провеждане на планирани или инцидентни профилактични прегледи или ремонти на мрежата си, както и поради необходимост от извършване на действия за развитие на тази мрежа, ТЕЛЕКОМ 1 има право да спира временно предоставянето на услугата, като за целта предварително уведомява своите ПОТРЕБИТЕЛИ за това, както и сроковете за възстановяване на услугата;

14.8. ТЕЛЕКОМ 1 има право да изготвя и публикува телефонни указатели в печатна или електронна форма, включва безплатно в телефонните указатели името или наименованието, адреса и телефонния номер на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В телефонния указател могат да бъдат включени и допълнителни данни, заявени от ПОТРЕБИТЕЛЯ;

14.8.1. ТЕЛЕКОМ 1 е длъжен предварително и безвъзмездно да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за предназначението на телефонния указател, в който ще бъдат включени данните им, както и за всяка възможност за ползването им чрез функциите за търсене при телефонни указатели в електронна форма, позволяващи потребители да открият име или наименование и адрес на абонатите само въз основа на телефонен номер.

14.8.2. Телефонните указатели в електронна форма, ползвани включително чрез интернет или друга електронна съобщителна мрежа, трябва да осигуряват достъп до съответния телефонен номер само при пълно и точно въведен минимален обем от данни. ТЕЛЕКОМ 1 длъжен да предприема подходящи технически и организационни мерки, които възпрепятстват копирането от указателите в електронна форма.

14.8.3. Електронните и печатни издания на указателя съдържат минимално необходимата информация за даден ПОТРЕБИТЕЛ: за физическите лица - име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер; за едноличните търговци и юридическите лица - наименование (фирма), адрес и телефонен номер;

14.8.4. ТЕЛЕКОМ 1 е длъжен предварително и безвъзмездно да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си за: предназначението на телефонния указател; възможността и условията, при които в него могат да бъдат включени техните данни при изрично съгласие; обстоятелството, че информацията, включена в телефонния указател, се ползва за

предоставяне на телефонна справочна услуга; всяка възможност потребители да открият име или наименование и адрес на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ само въз основа на телефонен номер, чрез функциите за търсене при телефонни указатели в електронна форма; обстоятелството, че впоследствие данните им могат да бъдат предоставяни на други предприятия, изготвящи телефонни указатели или предоставящи телефонни справочни услуги, без да е необходимо допълнително съгласие от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за предоставянето на данните, при условие, че данните се използват за същите цели, за които ПОТРЕБИТЕЛЯТ е дал първоначалното си съгласие. Данните за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да се предоставят без да се изисква допълнително съгласие, в случай, че последните са дали своето съгласие при изпълнение на условията на чл. 258 от ЗЕС и чл. 4 от Наредба № 5 и е гарантирано по безспорен и несъмнен начин, че данните няма да се използват с различна цел от тази, за която е дадено първоначалното съгласие.

14.8.5. ТЕЛЕКОМ 1 е длъжен при обосновано искане да предоставят на предприятията, които изготвят и публикуват телефонни указатели в печатна или електронна форма, както и на предприятията, предоставящи телефонни справочни услуги, необходимата им информация и бази данни в съгласуван формат при условия, които са справедливи, обективни, разходоориентирани и равнопоставени. Информацията и базите данни се предоставят при наличие на изрично съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

14.9. ТЕЛЕКОМ 1 има право да не отпечатва или да изтрива явно неточна информация, след известие до заинтересованите лица;

14.10. ТЕЛЕКОМ 1 не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонните указатели, дължащи се на грешни или неточни бази данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, предоставени на ТЕЛЕКОМ 1 от други далекосъобщителни оператори.

14.11. Актуализацията на телефонния указател в електронна форма се извършва от ТЕЛЕКОМ 1 по негова инициатива или при писмено искане от краен потребител или оператор, предоставящ бази данни за абонатите си за нуждите на съответния телефонен указател. В случай на писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ или оператор исканата промяна се отразява в срок до 10 дни считано от получаване на същото.

15. ТЕЛЕКОМ 1 се задължава:

15.1. ТЕЛЕКОМ 1 се задължава да предоставя услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, Индивидуалната лицензия по т. 1, Разрешителното за ползване на номера по т.1 и настоящите Общи условия;

15.2. Да приема и регистрира жалби на адрес гр.София, 1000, пощенска кутия 20, тел. 024112233 или имейл planetphone@planetphone.net и да отговоря по тях в 20-дневен срок от получаването им;

15.3. Да отстранява, съобразно техническите възможности, в работно време всички възникнали повреди в мрежата.

15.4. ТЕЛЕКОМ 1 се задължава да осъществява непрекъснато наблюдение на процеса на предоставяне на услугата, като при възникване на технически проблеми следва да предприема всички необходими мерки с оглед отстраняване на проблемите в максимално кратки срокове;

15.5. ТЕЛЕКОМ 1 се задължава да осигурява и опазва тайната на съобщенията, предавани чрез ползването на услугата. По реда и при условията, определени в закона, ТЕЛЕКОМ 1 осигурява изискуемото съдействие на компетентните държавни органи, включително като им предостави възможността да извършват наблюдение върху ползването на услугата от определени ПОТРЕБИТЕЛИ;

15.6. ТЕЛЕКОМ 1 се задължава да предоставя безплатно на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ копия от настоящите Общи условия във всеки свой офис;

15.7. ТЕЛЕКОМ 1 няма право да създава предимства за отделни ПОТРЕБИТЕЛИ или група от тях по отношение на една и съща услуга, при равни други условия по отношение на вида на използваната технология, категориите абонати и обема на трафика;

15.8 Да уведомява крайните си потребители в случаи на влошено качество на услугата, както и да предоставя на крайните си потребители информация за сроковете за прекъсване или влошаване на качеството на услугата.

15.9. Да предоставя безвъзмездно детайлизирана справка за абонатната сметка по писмено искане на краен потребител в срок до 6 месеца от края на периода, за който се отнася искането. Както и да пази информация за сумите и сметките на потребители на предплатената услуга за същия период.

15.10. Да оповести публично адрес и телефон за контакт при повреди и за предоставяне на информация.

15.11. ТЕЛЕКОМ 1 се задължава да публикува безплатно в публикуваните по чл.14.7 указатели единствено данни за име, адрес и телефонен номер на крайните си потребители;

15.12. В случай че в публикувани в печатно издание на телефонен указател данни за абонатите са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от ТЕЛЕКОМ 1 при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време.

15.13. В случай че в публикувани в телефонен указател в електронна форма данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от ТЕЛЕКОМ 1 в срок до 10 дни считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличието на грешки или неточности;

15.14. При публикуване на електронни телефонни указатели, ТЕЛЕКОМ 1 се задължава да осигури справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на крайния потребител. Минималният обем от данни включва име (лично и фамилно) или фирма и адрес на крайния потребител, като е допустимо да се дава справка и по част от адреса или при посочено населено място. Предоставянето на данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ само по телефонен номер не се допуска.

15.15. ТЕЛЕКОМ 1 се задължава да предоставя на крайните си потребители най-малко следните услуги в съответствие с Закона за електронните съобщения: - предоставяне на идентификация на линията на викация (CLIP), задължително и безплатно за всички ПОТРЕБИТЕЛИ; - блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR), като предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всички или за конкретно повикване чрез електронен интерфейс за настройка на параметрите на телефонния пост или избиране на код или заявка за активиране; - пренасочване на повикването (Call forward) като предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ възможност да активират по достъпен начин услугата Call forward чрез електронен интерфейс (централа) за настройка на параметрите на телефонния пост или избиране на код - информация за методите за активиране и дезактивиране на услугите по т. 15.15, както и специфичните технически изисквания към крайните устройства за използване на услугите са публикувани на Интернет-страницата си.

15.16 ТЕЛЕКОМ 1 предоставя „идентификация на линия на викация“ независимо от настройките, направени от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, в случаите на проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи;- при изрично писмено искане от краен потребител, който получава обезпокоителни повиквания, ТЕЛЕКОМ 1 се задължава да предприеме действия за прекратяване на тези повиквания.

15.17. Взаимоотношения на абоната/потребителя с Телеком 1 в качеството му на приемач доставчик:

15.17.1 Процедурата по пренасяне на номер започва с писмено заявление, подадено от крайния потребител до Телеком 1. Заявлението следва да бъде съгласно образец, изготвен от Телеком 1. Образец на заявлението за пренасяне на географски номер може да бъде намерен във всеки от търговските офиси на Телеком 1.

15.17.1.1 Заявлението трябва да съдържа най-малко следните реквизити:

15.17.1.2 Данни за крайния потребител, в зависимост от вида му, както следва:

15.17.1.2.1 физически лица български граждани - трите имена и единен граждански номер (ЕГН)

15.17.1.2.2 За физически лица чуждестранни граждани - имена и личен номер, в случай че е налице такъв, или номер на валиден документ за самоличност;

15.17.1.2.3 За Абонати/Потребители, упражняващи свободни професии или занаятчийска дейност - трите имена, код по регистър БУЛСТАТ/ЕГН;

15.17.1.2.4 За юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование, съответен идентификационен код;

15.17.1.2.5 За организации, които нямат статут на юридическо лице - наименование, съответен идентификационен код, трите имена на представляващия;

15.17.1.3 Номер/а или група от номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне.

15.17.1.4 Телефонен номер за връзка с крайния потребител.

15.17.1.5 Подпис, дата и точен час на подаване на заявлението.

15.17.1.6 Декларация от крайния потребител, че посочените от него данни в заявлението са верни.

15.17.1.7 Писмено съгласие от страна на крайния потребител 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 Телеком 1, както и декларация от страна на крайния потребител, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик.

15.17.1.8 Информирано съгласие, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Телеком 1, съгласно чл.15.17.1.9 по-долу се считат оттеглени.

15.17.1.9 Упълномощаване на Телеком 1 да прекрати договорните взаимоотношения между крайния потребител и Даряващия доставчик.

15.17.1.10 Съгласие от крайния потребител за предоставяне от страна на Даряващия доставчик на Телеком 1, на данни на крайния потребител, включително необходимите лични данни.

15.17.1.11 (Нова – в сила от 30.11.2012 г.) Писмено съгласие от страна на крайния потребител за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. о

15.17.1.12 (Нова – в сила от 30.11.2012 г.) Писмено съгласие от страна на крайния потребител за стартиране на процедурата по пренасяне 7 дни след подаване на заявлението за пренасяне. В този случай, процедурата по пренасяне на номерата се стартира в първия ден след изтичане на 7-дневния срок.

15.17.1.13 Възможност крайния потребител 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.

15.18 Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

15.18.1 Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на даряващия доставчик.

15.18.2 Броят на номерата, които могат да бъдат включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от крайния потребител.

15.18.3 Заявлението трябва да съдържа възможност за посочване на начина на преко конфигурация на номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо.

15.18.4 Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от крайния потребител или пълномощник на крайния потребител в центрове за обслужване на клиенти на Телеком 1. Заявлението може да се подава и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на Телеком 1. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна

поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен с писмено пълномощно.

15.18.5 При подаване на заявлението за пренасяне на номер от краен потребител, лицето, приело заявлението извършва проверка на идентификацията на абоната/потребителя, като представя за проверка документи, удостоверяващи данните му, включени в заявлението за преносимост.

15.18.6 При подаване на заявлението крайния потребител следва да заплати еднократна потребителска цена за всеки номер, който се съдържа в заявлението, ако такава се дължи.

15.19 (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) В 7- дневния срок по ал. 15.17.1.12 , когато е приложим, потребителят може да упражни правото си по чл. 228, ал. 5 от Закона за електронните съобщения, като оттегли подаденото заявление за пренасяне. В случай на оттегляне на заявлението за пренасяне съобразно предвиденото в настоящите Общи условия, заплатената потребителска цена по пренасянето не подлежи на възстановяване.

15.20 (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) При подаване на заявление за пренасяне на Номер/а абонатът/потребителят трябва да е ползвал услугите на Даряващия доставчик чрез съответния Номер/а.

15.21 Телеком 1 в качеството му на Приемащ доставчик при подаване на заявлението уведомява по подходящ начин крайния потребител:

15.21.1. че крайните потребители имат възможност да запазят или сменят начина на ползване на услугите чрез индивидуален договор.

15.21.2. че е възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номер.

15.21.3. че следва да заплати на даряващия доставчик, пряко свързани с пренасяния номер и услугите, ползвани чрез него, които са с настъпил падеж преди датата на подаване на заявлението за пренасяне

15.21.4. че съществуват причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.

15.21.5. че е определена дата за прозореца на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период.

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

15.21.7. за условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та, както и че и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Телеком 1 – абонаментът се преценява от предприятието съобразно търговската му политика.

15.21.8. за основанията за отказ за преносимост на номера/та.

15.22 (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Срокът на реализация на преносимост не може да бъде по- дълъг от 3 (три) работни дни за отдлени номера или до 5 (пет) работни дни за групи номера, считано от подаване на заявлението. Срокът 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 на Телеком 1 до отстраняването им.

15.23 Даряващият доставчик може мотивирано да откаже преносимост на номер/а пред Телеком 1 само в следните случаи:

15.23.1. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на краен потребител на Даряващия доставчик.

15.23.2. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Даряващият доставчик вече е получил от друг Приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила.

15.23.3. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Представеното от Телеком 1 заявление съдържа непълни и/или неточни данни на абоната/потребителя:

а) за физически лица: трите имена и единен граждански номер;

б) за юридически лица и физически лица: еднолични търговци - наименование и съответен идентификационен код;

в) за чуждестранни лица: имена и личен номер или номер на документ за самоличност.

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

15.23.4. При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост, както и при незаплащане на дължимата цена за преконфигурация.

15.24. Телеком 1 може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:

15.24.1. крайният потребител е недееспособен и не е надлежно представляван от трето лице.

15.24.2. заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от крайния потребител.

15.24.3. крайният потребител не е заплатил еднократна потребителска такса за преносимост на номера/та, в случай че такава се дължи.

15.24.4. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) представените от крайния потребител данни в заявлението са непълни и/или неточни:

а) за физически лица: трите имена и единен граждански номер;

б) за юридически лица и физически лица: еднолични търговци - наименование и съответен идентификационен код;

в) за чуждестранни лица: имена и личен номер или номер на документ за самоличност.

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

15.24.5. не са представени изискуемите към заявлението документи.

15.24.6. налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена телефонна услуга, предвидени в настоящите Общи условия на Телеком 1.

15.25. В случаите от чл.15.24. на настоящия раздел, заявлението не се разглежда до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) дни. Ако в този срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с отказ за издаване на удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а или с оттеглянето на заявлението от Крайния потребител.

15.26. При отказ за издаване на удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а, се счита че е налице оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на индивидуалния договор за услуги.

15.27. Заявление за пренасяне на номер/а може да бъде подавано отново, в случай че Телеком 1 е отказало издаването на удостоверение за съгласие за пренасяне на номер/а, когато причините за отказа са отстранени.

15.28. Телеком 1 се задължава да осигури равнопоставеност на Крайните потребители, които са се възползвали или са изявили желание да упражнят правото си за пренасяне на номер в мрежата му и собствените Крайни потребители.

15.29. Телеком 1 сключва договор за предоставяне на услуги с Абоната, който влиза в сила под условие, в случай че процесът на преносимост завърши успешно.

15.30. Телеком 1 уведомява Абоната/Потребителя за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост. В случай, че Абоната/Потребителя не се яви лично или чрез упълномощен представител при Телеком 1 или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице неотстраними основания за отказ при Телеком 1 или при Даряващия доставчик се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.

15.31. Взаимоотношения на абоната/потребителя с Телеком 1 в качеството му на даряващ доставчик 15.32. Настоящият раздел съдържа правила за осъществяване на пренасянето на географски номера в рамките на един географски национален код за направление от даряващата мрежа в приемащата мрежа.

15.33. Процедурата по пренасяне на номер от мрежата на Телеком 1 започва с писмено заявление, подадено от съответния Абонат/Потребител на Телеком 1 по образец при Приемания доставчик или негов оправомощен дистрибутор или търговски представител по образец на Приемания доставчик и по начина и при условията, определени в Общите условия за взаимоотношение с крайните потребители на последния.

15.34. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) При постъпване на заявление за преносимост, Приеманият доставчик отправя запитване в електронен формат (PDF файл) до Телеком 1 за извършване на проверка за наличие на основанията за отказ за преносимост на номера/та и за насрочване на дата за пренасяне на номера/та (прозорец на преносимост). Запитването се отправя в срок до 2 часа от часа на подаването му или от същия час, но в първия ден по ал. 15.17.1.12 след подаване на заявлението. Копие от заявлението за преносимост (във вид на сканиран документ) се прилага към запитването по предходното изречение.

15.35. Телеком 1 може мотивирано да откаже преносимост на номер/а пред Приемания доставчик само в следните случаи:

15.35.1. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на краен потребител на Телеком 1.

15.35.2. (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Изпратеното от приемащия доставчик заявление съдържа непълни и/или неточни данни на абоната/потребителя:

а) за физически лица: трите имена и единен граждански номер;

б) за юридически лица и физически лица: еднолични търговци - наименование и съответен идентификационен код;

в) за чуждестранни лица: имена и личен номер или номер на документ за самоличност.

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

15.36. В случаите по чл.15.35., заявлението не се разглежда от Приемания доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемания доставчик. В случаите на отстранима причина, договорът на крайния потребител 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, за които Телеком 1 е уведомил Приемания доставчик.

15.37. Преконфигурирането се заявява в заявлението за преносимост, което крайния потребител подава пред Приемания доставчик.

15.38 (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) Телеком 1 уведомява Приемания доставчик за обстоятелствата по чл.15.35., в срок до 6 часа считано от получаване на заявлението от Приемания доставчик за наличие на заявление за пренасяне на номер, подадено при него.

15.39. В случай че не са налице основания за отказ, Телеком 1 и Приемания доставчик осъществяват процеса за пренасяне на номера/та, съобразно определеното във Функционалните спецификации за преносимост на географски номера, подписаната между доставчиците Процедура за преносимост на географски номера и общите им условия за взаимоотношения с крайните потребители.

15.40. Достъпът на крайния потребител до Мрежата се деактивира на датата за осъществяване на преносимост, определена от Телеком 1 и Приеманото предприятие, за която дата крайния потребител се уведомява от Приеманото предприятие.

15.41. Договорните отношения на крайния потребител със Телеком 1 по отношение на

номера/та, обект на искането за пренасяне, се прекратяват с деактивиране на достъпа до мрежата на Телеком 1 като Даряващ доставчик. Прекратяването се извършва по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения между страните индивидуален договор.

15.42. В случай, че потребителят желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Телеком 1 по индивидуалния договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Мрежата. С прекратяване на достъпа до Мрежата се счита за прекратен и индивидуалният договор между Телеком 1 и крайния потребител по отношение на съответния номер.

15.43. Крайният потребител има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а пред Телеком 1 в качеството му на Даряващ доставчик или пред Приемачия доставчик не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване и подписване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите.

15.44 Информирание за пренесени номера .

15.45. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера от Мрежата, Телеком 1 се задължава при повиквания към пренесени от Мрежата номера да уведомява своите Крайни потребители, че търсеният номер е пренесен в мрежата на други доставчици, като предлага алтернативна възможност на Крайните потребители да реализират повикването или да го прекратят. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на Крайния потребител.

15.46. Уведомяването ще се извършва чрез предупредителен звуков сигнал с продължителност 3 /три/ секунди. Сигналът ще е последван от период от 2 /две/ секунди, който дава възможност на крайните потребители за избор дали да прекратят или реализират повикването.

15.47 Преносимост на номера при промяна на адреса

15.48 Краен потребител, който ползва номер от Телеком 1 може да го пренесе при промяна на адрес, на който ще ползва Услугата, в рамките на същия географски национален код за направление.

15.49 (Изм. – в сила от 30.11.2012 г.) За да пренесе Номера си при промяна на адреса, Крайният потребител трябва да да заяви желанието си и да подпише допълнително споразумение към сключения договор. Активирането на Услугата на променения адрес се осъществява в рамките на срок от 3 (три) работни дни за отделни номера или до 5 (пет) работни дни за групи номера, считано от датата на подписване на допълнителното споразумение по предходното изречение. Цената за пренасянето на Номер/а в рамките на същия географски код за направление се определя в действащата ценова листа на Телеком 1.

15.50 ТЕЛЕКОМ 1 се задължава да уведоми ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменения на Общите условия в срок не по-кратък от 1 месец преди влизането им в сила;

V. Основни права и задължения на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:

16.ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право:

16.1.да ползват услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, сключените договори с ТЕЛЕКОМ 1 и настоящите Общи условия;

16.2.Да поискат писмено от ТЕЛЕКОМ 1 предприемане на мерки за предотвратяване на обезпокоителни повиквания;

16.3. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да искат информация от ТЕЛЕКОМ 1 относно условията за ползване на услугата;

16.4. Да търси съдействие и консултации от ТЕЛЕКОМ 1 във връзка с ползване на услугата, реконфигуриране на техническите съоръжения за ползване и др.;

16.5. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да сигнализира ТЕЛЕКОМ 1 за констатираните от тях проблеми, свързани с ползването на услугата;

16.6.ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право безвъзмездно да: заяви изцяло или частично включване на данните си в телефонен указател издаван от ТЕЛЕКОМ 1 по чл. 14.8 ; поиска проверка, поправка и заличаване изцяло или частично на данните си в телефонен указател

като данните се заличават или изменят при издаване на нов или при актуализиране на съществуващ телефонен указател;

16.7. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да поиска в телефонния указател да бъде включена допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатната линия, ако те са дали предварително писмено съгласието си за това

16.8. ПОТРЕБИТЕЛЯТ има да бъде информиран за възможностите за търсене в телефонните указатели в електронна форма, позволяващи на потребителите да получат информация за името и адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ само въз основа на телефонния номер.

16.9. Заличаването или изменението на данни в телефонен указател в електронна форма се извършва в срок до 10 дни считано от получаването на искане за това.

16.10. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да искат включване на данни в телефонен указател, чието вписване първоначално са отказали, или на данни, които са били заличени от указателя по искане на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

16.11. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да предоставят възмездно на трети лица услугата, както и други услуги, свързани с предоставените им от ТЕЛЕКОМ 1 номера след изпълнена от потребителя процедура за уведомление на Комисията за регулиране на съобщенията;

16.12. Волеизявленията на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, свързани с правата им по чл.16.6 - 16.10, се извършват в писмена форма.

17. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават:

17.1. Да заплащат в срок дължимите суми за предоставените услуги по договорените начини и съобразно обявените цени от ТЕЛЕКОМ 1;

17.2. При ползването на услугата, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ нямат право да извършват каквито и да е неправомерни действия, включително да предават съобщения, с които се увреждат или могат да бъдат увредени правата, свободите и доброто име на гражданите, както и неверни съобщения за природни или други бедствия;

17.3. Да не извършват действия, които пречат на нормалното функциониране на мрежата и ползването на услугите;

17.4. Да не включват в мрежата крайни далекосъобщителни устройства с параметри, несъвместими със съществените изисквания за оценка на съответствието съгласно Наредбата за съществените изисквания и оценяване съответствието на радио съоръжения и крайни далекосъобщителни устройства;

17.5. Да предоставят достъп на представители на ТЕЛЕКОМ 1 за проверка на инсталациите на абонатни устройства през работни дни от 9.00 до 18.00 часа и в предварително съгласувано време при заявена повреда или подадена жалба;

17.6. Да съобщава в 7 дневен срок в писмена форма за всяка промяна в данните, посочени в индивидуалния договор или заявление /наименование, адрес, представляващи, адреси за контакт и т.н./;

17.7. Ако ПОТРЕБИТЕЛ на ТЕЛЕКОМ 1 избере номер, който вече е пренесен към друг оператор на фиксирани гласови телефонни услуги, той ще бъде уведомен посредством 3 сек. звуков сигнал. Сигнала е свободно достъпен за прослушване на страницата на ТЕЛЕКОМ 1. След предупреждение със звуков сигнал ПОТРЕБИТЕЛЯ може или да продължи или да прекрати повикването към номера.

VI. Процедура по разглеждане на жалби, молби , предложения:

18. Жалби, молби и предложения на абонати се разглеждат и решават от ТЕЛЕКОМ 1 не покъсно от 1 месец от получаването им, като абонатът се информира писмено или по електронен път за резултата;

19. ТЕЛЕКОМ 1 поддържа регистри за постъпилите жалби, молби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИ, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен случай се съхранява в регистрите не по-малко от 24 месеца;

20. Оспорването на дължима от краен потребител сума освобождава същия от

задължението му да я заплати, докато бъдат извършени съответните проверки от дружеството и едва тогава се задължава да плати вече окончателно определената сума.

21. Споровете между ТЕЛЕКОМ 1 и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се решават чрез преговори, а ако това се окаже невъзможно, потребителите могат да отправят жалби пред Комисията за регулиране на съобщенията и/или пред компетентния български съд;

VII. Процедура по извънсъдебно събиране на неплатени парични задължения:

22. При наличие на неплатени парични задължения от страна на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ТЕЛЕКОМ 1 се задължава предварително и по подходящ начин (чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти и др.) да информира ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на техните 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. VIII. Индивидуален писмен договор, срок и прекратяване на договора или прекратяване на услугата, когато тя е предоставена без подписване на договор.

23. Предоставянето на услугата от ТЕЛЕКОМ 1 се извършва на основание на индивидуален писмен договор, сключен със съответния краен потребител. Индивидуалния писмен договор влиза в сила 7 дни след датата на подписването му от страните, освен, ако ПОТРЕБИТЕЛЯ не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. Липсата на заявено желание за незабавно влизане в сила на договора не може да бъде основание ТЕЛЕКОМ 1 да откаже сключване на договор. Изключение от това изискване се допуска в случаите, когато при подписване на договора се предоставят и крайни устройства. В 7 дневния срок преди влизане на договора в сила (когато е приложим), ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право едностранно да прекрати договора, без да дължи неустойки.

23.1 Предоставянето на услугата от ТЕЛЕКОМ 1 може да се извършва на основание на Заявление за включване, попълнено от ПОТРЕБИТЕЛЯ или негов пълномощник. ТЕЛЕКОМ 1 може да предоставя услугата и без необходимост от подписване на договор;

23.1.2 При предоставяне на услуга без сключване на договор, услугата влиза в сила от момента на плащане на предплатена сума за разговори минимум 5 лв с ДДС и съпътстващи допълни такси, в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи суми по т. 13.12, 13.13, 13.14, 13.16 или други, предварително договорени между ПОТРЕБИТЕЛЯ и ТЕЛЕКОМ 1.

23.2. Индивидуалният договор се сключва за срок от една година;

24. Ако в 30-дневен срок преди изтичането на срока по ал. 23.2 нито една от страните не поиска писмено прекратяване на индивидуалния договор, договора се преобразува във безсрочен договор и договора може да бъде прекратен от всяка една от страните с 30 дневно писмено предизвестие.

25. ПОТРЕБИТЕЛЯ може да поиска прекъсване на услугата с писмена молба, след плащане на всички дължими суми;

26. Абонатът дължи цена за възстановяване на услугата по условията описани в т. 23 или т. 23.1.2.

27. ТЕЛЕКОМ 1 има право да прекрати едностранно индивидуалния договор или предоставянето на услугата в следните случаи:

27.1. При неплащане на дължими суми повече от 7 дни след срока за плащане;

27.2. Когато са налице достатъчно безспорни основания да се счита, че абонат или потребител на услугата осъществяват трафик с цел облага и във вреда на ТЕЛЕКОМ 1;

27.3. Когато абонатът използва технически средства за достъп до мрежата, които застрашават целостта, сигурността и нормалното функциониране на мрежата, или е използвал или допускал да бъдат използвани неизправни далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели;

27.4. При системно (над 2 пъти) нарушение на настоящите Общи условия от абоната, след отправено предупреждение от ТЕЛЕКОМ 1;

27.5. Когато абонатът е получил или е направил безспорен, доказуем опит да получи от ТЕЛЕКОМ 1 услуги, чрез незаконни средства;

27.6. При първоначално предоставяне на услугата, ако абоната в рамките на един месец (30 календарни дни) от датата на първоначалното предоставяне на услугата не внесе гаранционен депозит или сума по сметка на услуга на стойност минимум 5 лв с ДДС.

27.7. След изтичане на срока на валидност от 2 месеца (60 дни) от датата на внасяне на гаранционен депозит или сума по сметка на услуга на стойност минимум 5 лв с ДДС.

27.8. След изтичане на срока на валидност от 6 месеца (180 дни) от датата на внасяне на гаранционен депозит или сума по сметка на услуга на стойност минимум 15 лв с ДДС.

27.9. ТЕЛЕКОМ 1 има право да изключва от мрежата си ПОТРЕБИТЕЛИ, когато услугата не е използвана повече от 3 месеца след изтичане на сроковете на валидност описани в т. 13.1. При изключване по тези условия сумата, която е била в сметката на потребителя не подлежи на връщане.

28. ТЕЛЕКОМ 1 има право да не предостави услуга с определено лице в случай, че последното:

28.1. Не предостави данни, изисквани от ТЕЛЕКОМ 1;

28.2. Не предостави поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни на ТЕЛЕКОМ 1;

29. Крайният потребител има право да развали писмения си договор с ТЕЛЕКОМ 1 при условията и по реда на Закона за задълженията и договорите, като срокът на предизвестие за разваляне на договора е 30 тридесет дневен;

30. При прекратяване на договора по реда на настоящите Общи условия, ТЕЛЕКОМ 1 не е длъжен да предоставя безплатен достъп до услугите за спешни повиквания.

31. Договорът може да бъде прекратен без предизвестие от всяка от страните при постигане на взаимно съгласие между страните.

32. Потребителят има право да прекрати едностранно индивидуалния договор в случай на системно неизпълнение на задълженията по договора и настоящите Общи условия от страна на ТЕЛЕКОМ 1.

33. При сключване на индивидуален договор ТЕЛЕКОМ 1 се задължава да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

34. Договорът се прекратява при: 34.1. Прекратяване на или отнемане на индивидуалната лицензия на оператора ТЕЛЕКОМ 1; 34.2. Смърт на физическото лице/абоната. IX. Отговорност, обезщетения и неустойки:

35. За виновно неизпълнение на услугата ТЕЛЕКОМ 1 отговаря пред абонатите, както следва:

35.1. В случай на забава свързване към мрежата на телефонен пост (първоначално включване) след определения в чл. 5 срок, неустойка в размер на 1% от платената първоначална цена за включване за всеки ден закъснение;

35.2. ТЕЛЕКОМ 1 дължи неустойка на свой ПОТРЕБИТЕЛ в случай на установено пренасяне на номер или номера без съгласието на ПОТРЕБИТЕЛЯ или пренасяне в нарушение с установените процедури за извършване на пренос на номер. Дължимата неустойка е в размер на 5 лв с ДДС.

35.3. ТЕЛЕКОМ 1 дължи неустойка на ПОТРЕБИТЕЛЯ в случаите на неизпълнение на договорените нива за качество на услугата по наличие на достатъчно данни за вина на ТЕЛЕКОМ 1 в размер на събраните от ТЕЛЕКОМ 1 такси или изтеглената сума от предплатения депозит на ПОТРЕБИТЕЛЯ. Неустойката се изплаща от ТЕЛЕКОМ 1 на ПОТРЕБИТЕЛЯ в срок от 20 дни от постъпилата жалба от ПОТРЕБИТЕЛЯ.

36. ТЕЛЕКОМ 1 не отговаря за временна невъзможност за предоставяне на услугата при възникване на събития и обстоятелства от непреодолима сила съгласно чл.306 и

следващите от Търговския закон;

37. Крайният абонат отговаря за забава в плащането на дължими суми за предоставяната услуга и за виновно причинени вреди на мрежата, както следва:

37.1. Дължи неустойка в размер на законната лихва за всеки ден закъснение на плащането на дължимата сума;

37.2. Дължи двойния размер на стойността на преките и непосредствени вреди на ТЕЛЕКОМ 1;

37.3. Потребителят дължи неустойка на ТЕЛЕКОМ 1 в случай че инициира пренос на номера си от мрежата на ТЕЛЕКОМ 1 към друг оператор, която е в размер на сума 10 лв, считано от първото плащане на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

37.4. Неустойка от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ не се дължи в случай, когато заявлението за пренос е подадено след заплащането на всички договорени такси и платена минимална сума за разговори 10 лв с ДДС. X. Защита на личните данни:

38. ТЕЛЕКОМ 1, като администратор на лични данни, може да събира, обработва и съхранява информацията за абонатите, която се съдържа в трафичните данни и данните за таксуване на услуга. ТЕЛЕКОМ 1 не предоставя на трети лица тази информация, освен със съгласието на абоната и/или в предвидените от закона случаи.

39. С оглед предоставянето на услугата, ТЕЛЕКОМ 1 има право да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:

39.1.Номер на повикващата и повикваната страна; идентичност и вид на крайното устройство;

39.2. Име, единен граждански номер (ЕГН), лична карта номер (паспорт номер), дата на издаване на документа за самоличност, както и адрес на крайния потребител;

39.3. Начало и продължителност на разговора;

39.4. Вид на използваните съоръжения;

39.5. Други данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, за таксуване на услугата и изготвяне на абонатните сметки;

39.6. Точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване.

40. При събирането, обработването, използването и съхраняването на предоставените от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ лични данни, ТЕЛЕКОМ 1 е длъжен да спазва всички предвидени в Закона за електронните съобщения задължения за защитата им;

41.ТЕЛЕКОМ 1 има право да обработва данни, отнасящи се за абонати или потребители на трети лица - доставчици на услуги или други далекосъобщителни оператори, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на ТЕЛЕКОМ 1 по договори с тях или за изпълнение на лицензионни задължения;

42.ТЕЛЕКОМ 1 има право да събира, съхранява, обработва и използва данни за повиквания на абонати и потребители на услугата, за да открива и отстранява повреди и грешки в далекосъобщителните мрежи и съоръжения, както и за предотвратяване и преустановяване на неразрешеното ползване на услуги; XI. Преходни и допълнителни разпоредби:

43.С тези Общи условия се уреждат условията, при които ПОТРЕБИТЕЛЯТ сключва договор с ТЕЛЕКОМ 1 за ползване на предоставяните от ТЕЛЕКОМ 1 услуги.

43.1. Чрез тези Общи условия, се осигурява спазване на принципите за: публичност и прозрачност на договорените условия и срокове; равнопоставеност между отделните категории крайни потребители.

43.2. Общите условия и техните изменения са съгласувани от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) и влизат в сила съгласно разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС) при уведомяване на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменения в Общите условия в 7-дневен срок от настъпването на това обстоятелство на посочен от него телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция. Когато не е съгласен с измененията на общите условия, потребителят може да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи

обезщетение или неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението общи условия. Потребителя упражнява правото си като изпраща до търговеца писмено уведомление в едномесечен срок от получаването на съобщението за промяна в общите условия. Писмено уведомление от потребителя не се прилага в случаите, когато изменението в общите условия е вследствие на разпореждане или указание на компетентен орган на власт. Измененията в общите условия обвързват потребителя по договора, когато потребителят е уведомен за тях в 7 дневен срок на посочен от него телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция и не е упражнил правото си да се откаже от договора в едномесечен срок с писмено уведомление.

43.3. ТЕЛЕКОМ 1 публикува настоящите Общи условия на своята Интернет страница .

43.4 Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни по инициатива на ТЕЛЕКОМ 1, ПОТРЕБИТЕЛИ или на Комисията за регулиране на съобщенията или друг компетентен орган на власт.

44. Потребителите по заварени договори биват уведомени за промени в Общите Условия в 7-дневен срок от настъпването на това обстоятелство на посочен от потребителя телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция. Когато не е съгласен с измененията на общите условия, потребителят може да се откаже от договора, без да посочва причина и без да дължи обезщетение или неустойка, или да продължи да го изпълнява при действащите преди изменението общи условия. Потребителя упражнява правото си като изпраща до търговеца писмено уведомление в едномесечен срок от получаването на съобщението за промяна в общите условия. Писмено уведомление от потребителя не се прилага в случаите, когато изменението в общите условия е вследствие на разпореждане или указание на компетентен орган на власт. Измененията в общите условия обвързват потребителя по договора, когато потребителят е уведомен за тях в 7 дневен срок на посочен от него телефон, електронна поща или адрес за кореспонденция и не е упражнил правото си да се откаже от договора в едномесечен срок с писмено уведомление.

45. Писмената кореспонденция между ТЕЛЕКОМ 1 и крайните абонати следва да се осъществява чрез електронни писма, препоръчани писма.

46. По неуредените в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.