

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ**

### **за уреждане на взаимоотношенията между "БТК" ЕАД и Абонатите и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт GSM и по стандарт UMTS ("Общи условия")**

**(последни изменения от 24.05.2013 г.)**

#### Раздел I

#### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С тези Общи условия се определят реда, условията и сроковете за предоставяне на електронни съобщителни услуги на Абонати и Потребители чрез обществената електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа на БТК по стандарт GSM (Мрежата).
2. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД (БТК), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. "Цариградско шосе" № 115 И, ЕИК 831642181, ДДС № BG831642181, електронен адрес [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg), притежаващо: Разрешение № 01388/08.04.2009 г. - за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез мобилна наземна мрежа - GSM и/или UMTS; Разрешение № 01389/08.04.2009 г. - за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез мобилна наземна мрежа - UMTS и Разрешение № 01391/08.04.2009 г. - за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна мрежа, с предоставен индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър и предоставяне на обществена телефонна услуга и всички услуги, включени в стандарта GSM и/или UMTS (Разрешенията)
3. Потребител е всяко лице, което ползва електронни съобщителни услуги, предоставяни чрез Мрежата.
4. Абонатът е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице или институция, осъществяваща дейност на територията на страната по силата на международно споразумение, по което Република България е страна, които са страна по индивидуален договор с БТК за предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата.
- 4а. (В сила от 10.01.2013 г.) Абонатът/Потребителят може да бъде представляван пред БТК от пълномощник с писмено пълномощно.
5. Тези Общи условия се издават на основание чл. 226, ал. 1 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).
6. Общите условия се публикуват по реда, предвиден в ЗЕС. Общите условия влизат в сила от първоначалната дата на търговско предоставяне на услугите. Тази дата ще бъде обявена чрез официална публикация в един национален ежедневник и/или друга национална медия. От този момент те са обвързващи за БТК, а Потребителите

се считат за уведомени за съдържанието им. БТК осигурява безплатно на крайните Потребители и на други лица копия от тези Общи условия във всеки свой централен офис или търговско бюро.

7. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатите удостоверяват съгласието си с Общите условия с подписването на индивидуален договор, а Потребителите с подписването на регистрационна форма за ползването на предплатени услуги, предоставяни чрез Мрежата. Със сключването на договора, съответно с подписване на регистрационната форма Абонатите и Потребителите приемат съдържанието на Общи условия, доколкото друго не е уговорено между страните и доколкото това не противоречи на ЗЕС.

8. Условия различни от тези, предвидени в Общите условия могат да бъдат уговорени в индивидуалните договори или с допълнителни писмени споразумения между БТК и Абоната, при спазване на принципите на прозрачност и равнопоставеност по отношение на една и съща категория Потребители и при спазване на ЗЕС.

9. Общите условия са неразделна част от индивидуалните договори, сключени между БТК и неговите Абонати. Когато се посочва раздел и/или точка се счита, че са посочени раздел и/или точка от тези Общи условия, освен ако не е уговорено друго.

10. При сключването на индивидуален договор Абонатът се идентифицира по следния начин:

10.1. за физически лица - с валиден документ за самоличност с вписан постоянен адрес на територията на Република България (РБ), когато Абонатът е български гражданин, а когато е чуждестранен гражданин, продължително пребиваващ в Република България - с документ, с вписан адрес на територията на Република България;

10.2. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) за юридически лица и еднолични търговци - с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър при Агенцията по вписванията, или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние (където е приложимо), издадено от компетентния съд или Търговския регистър, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ.

10.3. При сключване на индивидуалния договор при необходимост БТК може да изисква и други документи за идентификация на Абоната, при спазване на разпоредбите на приложимото българско законодателство и тези общи условия.

11. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът се съгласява БТК да събира по реда на т. 133, предоставя и обработва, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, лични данни с оглед на предоставяне на електронни съобщителни услуги, за целите на събиране или прехвърляне на дължимите от Потребителите суми към БТК, както и за индивидуалното определяне на финансова граница на потребление и извършване на кредитна оценка на Абонатите на БТК. БТК не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка, както и за последиците от отказ да се предоставят услуги при получаване на неточна или невярна информация.

11.1. Предоставянето на лични данни от БТК на трети лица по реда на т. 11 се извършва след преценка за всеки конкретен случай относно необходимостта от нейното предоставяне.

11.2. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) С приемане на настоящите Общи условия Абонатът/Потребителят се съгласява БТК да предоставя, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, лични данни на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги в България, когато това е необходимо за предотвратяване на злоупотреби, в това число предпазване от лоши дългове и измами.

11.3. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) С приемане на настоящите Общи условия Абонатът/Потребителят се съгласява БТК да предоставя лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, на БТК и свързаните с дружеството лица, (наричани заедно „БТК Груп“), с оглед предоставяне на електронни съобщителни услуги, например за подобряване на обслужването на клиентите, в това число предлагане и предоставяне на услуги. С приемане на настоящите Общи условия Абонатът/Потребителят се съгласява БТК да предоставя лични данни на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на БТК, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на Абоната, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на БТК, включително с цел събиране на неизплатени задължения от Абоната.

11.4. Предоставянето на електронни съобщителни услуги от БТК не може да бъде обвързано с предоставяне или обработка на лични данни, които не са необходими на последния за предоставянето на някоя от тези услуги и изпълнение на регламентираните в индивидуалните договори условия.

11а. (В сила от 10.01.2013 г.) За целите на извършването на кредитна оценка БТК може да обработва данните на абоната/потребителя (вкл. лични такива), като ги предоставя на трети лица, предоставящи услуги по кредитна оценка и определяне на кредитен риск. Абонатът/потребителят изрично упълномощава последните да обработват данните му (вкл. лични такива) вкл. чрез предоставянето им на свои възложители и партньори, за същите цели.

12. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Страните ще комуникират помежду си писмено или чрез телефон, или електронна поща на номерата и адресите, посочени в индивидуалния договор.

12.1. БТК има право да изпраща до Абоната информация или уведомления посредством кратки съобщения (SMS или други форми на съобщения).

12.2. Абонат не може да се позовава на невъзможност да получи съобщение или информация от БТК на адрес или номер, посочен в договора. Тази клауза ще се прилага за кратки текстови съобщения или повиквания към SIM карта на БТК, само ако последният може да докаже получаване на съобщението или отговор на повикването.

12.3. Абонатът/Потребителят носи отговорността и риска при предоставяне на трети лица ползването на SIM-картата, посредством която се предоставя услугата. В тези случаи всички задължения по тези Общи условия и по индивидуалните договори за ползване на услугите, свързани с уведомяване на Абоната/Потребителя от страна на БТК, се счита за изпълнение, ако съобщението е изпратено с кратко текстово съобщение или обаждане до SIM-картата.

## Раздел II

### УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ БТК

13. БТК предоставя на своите Абонати:

13.1. всички електронни съобщителни услуги, съгласно GSM стандарта и технологичните възможности на Мрежата (Услуги), съобразно технологичните възможности на мрежата и търговската политика на БТК. Конкретният избор на пакета услуги се определя от всеки Абонат при подписването на индивидуалния договор.

13.2. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК предоставя на своите Абонати и Потребители

и:

13.2.1. Безплатен достъп до услуги за осъществяване на спешни повиквания към службите "Спешна медицинска помощ", Национална служба "Полиция" и Национална служба "Пожарна и аварийна безопасност". БТК няма да предоставя достъп до услуги за спешни повиквания след датата на прекратяване на договора или след изтичане на срока по 140.2. При спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания „112" БТК предоставя на оператора на 112 информация за местоположението на викация краен Потребител, съгласно определение в закона критерии.

13.2.2. Достъп до справочни услуги, при условия определени в ценовата листа, отнасящи се до абонатни номера, кодове за автоматично вътрешно и международно избиране, цени и друга подобна информация, свързана с предоставяне на електронните съобщителни услуги чрез Мрежата;

13.2.3. Международни електронни съобщителни услуги. При наличието на постигнати споразумения с чуждестранни оператори, БТК предоставя на Абонатите си възможност да използват услуги чрез мрежите на чуждестранни оператори (роуминг);

13.2.4. Достъп до Услуги с добавена стойност - БТК може да предоставя по търговски начин ползването на Мрежата си на доставчици на услуги с добавена стойност.

14. Подробна информация за отделните видове електронни съобщителни услуги, предлагани от БТК чрез Мрежата, както и за условията, цените и начина им на предоставяне, се предоставя от БТК при сключването на индивидуалните договори. БТК може да разширява обхватът на предоставяните услуги, като своевременно уведомява Абонатите си за това чрез средствата за масова комуникация и/или оторизираните дистрибутори на БТК.

14.1. Абонатът/Потребителят може по всяко време да избере да активира или деактивира роуминг услуги, предоставяни от БТК, чрез обаждане на номер за обслужване на клиенти. Този тип активация и деактивация ще се счита за валидно изменение на договора, сключен между страните. Услугата ще се активира и деактивира, след съобщаване на идентификационен код/име на Абоната/Потребителя. Страните се съгласяват, че БТК ще има право да записва заявката за активиране или деактивиране и да запази запис до изтичане на срока, в който вземанията за активираните услуги биха могли да бъдат претендирани.

15. БТК може:

15.1. Да осигурява достъп до Мрежата и предоставяни чрез нея услуги чрез закупуване от Потребители на пакети от предплатени услуги. Услугите в обхвата на пакета предплатени услуги се определят в съответствие с GSM стандартите, спецификите и капацитета на мрежата и вида на закупения пакет. Цена за ползваните услуги се заплаща при закупуване на пакета, съобразно ценовата листа на БТК.

15.2. Да определя ценови пакети за услуги, обвързвайки ползването им с определени условия, като осигурява правото на Абоната да ползва други услуги извън пакета.

16. С оглед осигуряване на възможност за ползване на услуги, предоставяни чрез Мрежата и услуги по т. 13.2.3, БТК предоставя на Абонатите/Потребителите си номера от националния номерационен план, които се предоставят и използват в съответствие със следните правила:

16.1. Абонатите/Потребителите не придобиват право на собственост върху предоставените номера;

16.2. предоставените номера не могат да бъдат предмет на търговско предлагане;

16.3. предоставените номера могат да бъдат променяни в следствие от

законодателна промяна, акт на държавен орган или промени в организацията и структурата на мрежата и предоставяните услуги. В тези случаи БТК прави всичко възможно да сведе до минимум затрудненията и разходите за Абонатите/Потребителите;

16.4. предоставените номера не могат да бъдат ползвани от Абонатите/Потребителите за предоставяне на услуги, освен ако това е изрично договорено с БТК;

16.5. след прекратяване на договора БТК има право да предостави номера на друг свой Абонат/Потребител.

16.6. предоставените номера могат да бъдат прехвърляни само в случаите на преобразуване на юридическото лице, на което са предоставени.

17. БТК осигурява с приоритет достъп до предоставяните чрез Мрежата услуги за лица със загубена или намалена работоспособност от 70% до 90 % и над 90 %. Тези категории Абонати ползват отстъпки под формата на безплатни разговори (определени като обем минути) и/или определен брой безплатни кратки съобщения (SMS), при условия посочени в ценовата листа. БТК осигурява ползването на правата по т. 17. Наличието на условията за упражняване на правата по тази точка се удостоверяват с официални документи, издадени от съответните компетентни органи, като БТК изисква заверени копия от тях.

### Раздел III

#### Процедура по пренасяне на номер/а

18. БТК предоставя право на всеки Абонат или Потребител от домейна на преносимост на мобилни номера, при спазване на изискванията на настоящите общи условия, да пренесе своя номер от/към мрежата на БТК или друг доставчик от домейна на преносимост на мобилни номера.

19. Преносимостта на номер/а се прилага единствено за номера от Националния номерационен план, предоставени за ползване на БТК или на друго предприятие на мобилни мрежи или услуги, съгласно изискванията на действащото законодателство.

#### Процедура по пренасяне на номер/а от мрежата на БТК

20. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Абонатът/потребителят подава до Приемачия доставчик, негов оправомощен дистрибутор или търговски представител писмено заявление за преносимост на номер/а в стандартна форма, със съгласувани задължителни реквизити между предприятията от съответния Абонат или Потребител на мобилни услуги на БТК. Начинът за подаване на заявление при приемачия доставчик се описва в Общите условия за взаимоотношение с потребителите на последния.

21. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Неустойка от страна на клиента няма да се дължи в случай, че заявлението за преносимост е подадено след заплащане на последно дължимия месечен абонамент по договорения между страните срок на договора, както и на лизинговата вноска или плащане за крайно устройство или оборудване, когато това е приложимо.

22. Всички номера в заявлението трябва да бъдат активни в мрежата на БТК към момента на подаване на заявлението.

23. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) БТК може мотивирано да откаже пренасяне на номер/а пред приемачия доставчик в следните случаи:

23.1. преди подаването на заявление за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на БТК;

23.2. БТК вече е получило друго заявление от приемащ доставчик за пренасяне на същия номер/а, процедурата по което още не е приключила;

23.3. представените от приемащия доставчик данни за Абоната/Потребителя са непълни и/ или неточни:

- а) за физически лица - трите имена и единен граждански номер;
- б) за юридически лица или физически лица - еднолични търговци - наименование и съответен идентификационен код;
- в) за чуждестранни лица - имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;
- г) за организации, които нямат статут на юридическо лице - съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

24. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер основанията за отказ се преценяват по отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ процедурата по преносимост продължава в случай че е налице изрично съгласие от страна на Абоната, изразено в заявлението за преносимост.

25. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до БТК до деня, предхождащ датата определена за пренасяне на номера(та). Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до БТК и когато абонатът се е възползвал от възможността по т. 32а.1.б. в определения за това срок.

26. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) При неотстраняване в срок на недостатъците по подадено заявление или оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а, се счита че е налице оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора за ползване на услугите с БТК. В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Абоната/Потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които са уговорени в договора между Абоната и БТК или в Общите условия на БТК.

27. Договорните отношения на Абоната с БТК се прекратяват със закриване на сметката и деактивиране на достъпа на последния до мрежата на предприятието. В случай, че Абонатът/Потребителят желае преносимост на част от отделни номера или част от група номера, предоставени му от БТК по договор, последният не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежа на БТК. С деактивиране на достъпа до мрежата на БТК се счита за прекратен и договорът с Абоната за конкретните пренесени номер/а.

28. БТК ще информира своите Абонати/Потребители в случай, че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените му номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежи на други доставчици чрез звуков сигнал с продължителност 3 секунди и допълнителен период от 2 секунди, следващ звуковия сигнал, който дава възможност за избор от страна на Абонатите/Потребителите за прекратяване или реализиране на повикването. Повече информация за начина за информиране, както и неговото съдържание и предназначение са публикувани на страницата на БТК в Интернет.

29. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК осигурява възможност за деактивиране на информирането по т. 28 при поискване от викащ Абонат/Потребител, като деактивирането се допуска само по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на даряващия доставчик.

30. Абонат, пренесъл номера си от мрежата на БТК, е задължен да заплати и всички задължения, свързани с ползването на пренасянния/те номер/а, които са възникнали

след датата на подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

31. БТК осигурява равнопоставеност на Абонатите и Потребителите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер, и собствените си Абонати и Потребители, както и на Абонати и Потребители, които са заявили желание да продължат да ползват допълнителните услуги след пренасяне на номера(та) към друг доставчик и Абонатите и Потребителите, които ползват единствено тези допълнителни услуги въз основа на сключен договор.

Процедура по пренасяне на номер/а в мрежата на БТК

32. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Абонатът/потребителят подава в БТК лично или чрез пълномощник заявление по образец за преносимост на номер/а в мрежата на БТК. При подаване на заявлението, Заявителят следва да се представи документ за самоличност, удостоверяващ верността на данните в заявлението и доказващ правото да подаде заявлението, съответно пълномощно, удостоверяващо представителната власт на Заявителя. В допълнение, за юридически лица и еднолични търговци - удостоверение за актуално състояние, издадено от Търговския регистър към Агенцията по вписванията (за търговци) или от съда по регистрацията (за други юридически лица) не по-рано от един месец преди подаване на заявлението за преносимост.

32а. (в сила от 10.01.2013 г.) 1. Заявителят изразява изрично писмено волята си процедурата по преносимост да стартира:

а) от момента на подаване на заявлението за преносимост;

б) 7 календарни дни след подаване на заявлението за преносимост.

32а.2. Ако абонатът не е посочил кой момент избира за стартиране на процедурата по преносимост, същата стартира съгласно т. 32а.1.б.

32б. (в сила от 10.01.2013 г.) При заявяване за пренасяне на повече от един номер, БТК приема по избор на Абоната/Потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от Абоната/Потребителя брой номера или едно заявление за всички номера.

33. Заявлението представлява упълномощаване на БТК да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията на Заявителя с даряващия доставчик.

34. Заявлението може да включва изрично упълномощаване в обикновена писмена форма на БТК от страна на Абоната за заплащане на дължимите към даряващия доставчик плащания от името и за сметка на Абоната.

35. Ако заявлението се подава от пълномощник на Заявителя, последният следва да е надлежно упълномощен, съгласно изискванията на настоящите Общи условия.

36. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Към този момент или на по-късен етап от процедурата по пренасяне, в зависимост от търговската политика на БТК, предприятието може да сключи договор за предоставяне на мобилни услуги, който договор влиза в сила под условие след успешното пренасяне на номера в мрежата на БТК.

37. Абонат на доставчик на мобилни услуги може да подава заявление до БТК за пренасяне на номер/а, всеки работен ден в работното време на търговските обекти на предприятието, съответно неговите изрично оправомощени дистрибутори или търговски партньори.

38. БТК разглежда подаденото заявление за пренасяне на номер/а при което извършва координирани действия с даряващия доставчик, съгласно сключена процедура за пренасяне на номерата и настоящите Общи условия.

39. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) БТК може мотивирано да откаже преносимост в следните случаи:

39.1. представените от Абоната или Потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

39.2. Заявителят не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

39.3. Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от Абоната/Потребителя;

39.4. не са представени изискуемите към заявлението документи - документ за удостоверяване на представителната власт;

39.5. Абонатът или Потребителят не е заплатил еднократна потребителска цена за преносимост на номерата, в случай че такава се дължи;

39.6. налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена телефонна услуга, предвидени в общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на БТК.

39а. (в сила от 10.01.2013 г.) В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер основанията за отказ се преценяват по отношение на всеки отделен номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ процедурата по преносимост продължава в случай че е налице изрично съгласие от страна на Абоната, изразено в заявлението за преносимост.

40. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) БТК се задължава да уведоми Заявителя за наличието на основания за отказ, които могат да бъдат установени към момента на заявяване на пренасянето на номер(ата) по т. 39.2., 39.3., 39.4., 39.5 и 39.6.

41. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) За наличие на останалите основания за отказ по т. 39.1., 42.1. и т. 43.1.2. БТК уведомява Заявителя след подаване на информацията от Даряващия доставчик. В случай, че Абонатът/Потребителят не се яви лично или чрез упълномощен представител при БТК или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице основания за отказ се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.

42. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Заявлението не се разглежда от БТК до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от стартиране на процедурата за преносимост:

42.1. в случай, че даряващият доставчик мотивирано е отказал преносимостта поради непълнота/неточност в данните, посочени в изпратеното от БТК заявление:

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

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

в) за чуждестранни лица - имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;

г) за организации, които нямат статут на юридическо лице - съответен идентификационен код и трите имена на представляващия,

42.2. в случаите по т. 39.1., 39.2., 39.3, 39.4. и 39.5.

43. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) 1. БТК прекратява процедурата с изричен писмен отказ:

43.1.1. При неотстраняване на недостатъците по т. 42. в посочения в същата точка срок.

43.1.2. при отказ от страна на даряващия оператор поради някоя от следните причини:

а) преди подаването на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на даряващия доставчик;

б) даряващият доставчик вече е получил друго заявление от приемащ доставчик за преносимост на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

43.1.3. при отказ от страна на БТК по т. 39.6.

43.2. Отказът за пренасяне на Номер/а се счита за оттегляне по отношение на упълномощаването по т. 33. и т. 34 от Общите условия.

44. (в сила от 10.01.2013 г.) В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Абоната/Потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса по 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.

45. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) В случай че подаденото заявление отговаря на всички изисквания на настоящите общи условия, БТК завършва процедурата по преносимост на номера(та).

46. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 45) Всички документи на хартиен носител, свързани с подаденото заявление се обработват и могат да бъдат заменени, изменени и получени единствено в търговския център, в който заявлението за преносимост е подадено първоначално.

47. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 46) При подаването на заявление за пренасяне на номер/а, БТК се задължава да уведомява Заявителя относно цените и условията за пренасяне, включително:

47.1. основанията за отказ за преносимост на номера/та;

47.2. причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне;

47.3. прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период

47.4. възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето;

47.5. пренасянето на номера на Потребители, ползващи предплатен достъп до услуги, може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит;

47.6. за възможността до приключване на процеса на пренасяне на Номер/а да бъдат загубени входящи кратки текстови съобщения /SMS/ или мултимедийни съобщения /MMS/, които не са изтеглени;

47.7. Абонатите/Потребителите имат възможност да запазят или сменят вида на сметката си - абонамент или предплатени услуги при приемащия доставчик;

47.8. възможностите за пренасяне на номера асоциирани с една SIM карта (multiple MSISDN), например различни номера за факс съобщения и пренос на данни, като на Абонатите/Потребителите се гарантира възможността за пренос на номера, използвани за гласови услуги

47.9. възможна загуба на ползвани от Абоната/Потребителя допълнителни услуги след пренасяне на номера.

47.10. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) възможността при използването на допълнителни услуги, различни от мобилна телефонна услуга или услуги в ценови пакет, включващи и мобилна 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.

48. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 47.) Заявителят може да оттегли заявлението си до БТК за пренасяне на номер/а не по-късно от края на последния работен ден, предхождащ датата, на която се осъществява преносимостта. Оттегляне на заявление за преносимост пред БТК Заявителят може да извърши само в същия търговски център, в който е подал заявлението за пренасяне. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а Заявителят:

48.1 предоставя оригинал от заявлението за прехвърляне на номер/а и сключен договор под условие;

48.2 (изм. в сила от 29.03.2012 г.) връща предоставените при подаване на заявлението за пренасяне на номер/а добавки към услуги, устройства и/или вещи, предоставени с заявения план за услуги или да заплатят тяхната парична равностойност, когато тяхното връщане е станало обективно невъзможно;

49. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 47а.) В седемдневния срок по т. 32а.1.б., когато е приложим, Заявителят също може да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

50. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 48.) При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер/а се прекратява и процедурата за пренасяне на номер/а.

51. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 49.) Договорът между БТК и Абоната влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера/та в мрежата на БТК, като отношенията между Абоната и БТК след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно разпоредбите на сключеният индивидуален договор и настоящите Общи условия.

52. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 50.) БТК може да наложи ограничения за ползването на услуги от Абоната или да заплати неговите задължения към Даряващия доставчик в случай на неплащане от Абоната на задължения към Даряващия доставчик, възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

53. БТК в съответствие кредитната си политика може да заплати задълженията на Абоната към даряващия доставчик.

54. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) Срокът за реализиране на преносимостта е не по-дълъг от 2 работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, в случаите на спиране на процедурата по т. 42 и включва Прозорец за преносимост не по-голям от 5 часа. Посоченият срок може да бъде удължен за времето, през което са били налице технически проблеми.

#### Раздел IV

##### ПРАВА НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

55. (нова в сила от 29.03.2012 г.) В 7 дневен срок от подписване на индивидуалния договор Абонатът има право едностранно да прекрати договора си с БТК, без да дължи неустойки по него, освен ако:

- Абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът му да влезе в сила незабавно;
- при подписване на договора, БТК е предоставило на Абоната крайно устройство;
- договорът е подписан за Номер/а, във връзка с който/които е подадено заявление за преносимост към мрежата на БТК. В този случай се прилагат специалните правила,

посочени в раздел III от настоящите Общи условия.

56. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът/Потребителят има право да заявява и да ползва всички услуги на Мрежата в съответствие с изискванията на Общите условия и индивидуалния договор.

Абонатът/потребителят има право да даде съгласие да получава от БТК повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

Без наличие на предварително съгласие на Абоната/ Потребителя, изпращачът може да използва данните, получени при търговска сделка за предоставяне на продукти и услуги, чрез които може да бъде осъществен контакт с Абоната/ Потребителя за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Абоната/ Потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин: да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката; или да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

57. Абонатът има право да променя абонаментния си план, да ползва допълнителни услуги или да се откаже от някои услуги, предлагани от БТК. Тези промени ще бъдат предмет на отделно споразумение;

58. Абонатът/Потребителят има право да получава от БТК информация, свързана с ползваните от Абоната/Потребителя услуги, както и да подава жалби, молби и предложения и да получава отговори по тях в срока по т. 134;

59. Абонатът, в писмена форма, може да поиска безплатно включване на името, адреса и телефонния му номер в обществено достъпен указател, изготвен в печатна или електронна форма или предоставяне на справочна информация, свързана с него, промяна или заличаване на вече вписани данни, както и предоставянето и ползването на такава информация за маркетингови проучвания. По желание на Абоната, изразено в писмена форма, в телефонния указател могат да бъдат вписани допълнителни данни за Абоната, като информация за други лица ползватели на абонатния номер, ползвани от Абоната допълнителни телефонни номера, номер на факс, адрес на електронна поща, интернет страница, професия, титла, предмет на дейност (за Абонатите юридически лица и еднолични търговци), рекламен текст, каре и банер, лого, търговска марка и други. Допълнителните вписвания се извършват срещу заплащане.

59.1. Абонатите на БТК, изразили изрично съгласието си в писмена форма, имат право част или всичките им данни да бъдат предоставяни чрез телефонни справочни услуги, без да заплащат за това. Данните за Абонатите включват име (лично, презиме и фамилия) или фирма, адрес и номер на Абоната.

59.2. Крайните Потребители на БТК, които ползват предплатени карти, могат да поискат включване на техни данни в базите данни, необходими за осъществяване на телефонната справочна услуга. Включването на тези данни може да е възмездно.

59.3. Абонатите имат право да заявят до името им да бъде поставен индекс „\*“, който указва желанието им техните данни, публикувани в телефонния указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или не поискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания. Абонатите имат право да регламентират времето, през което може да се прави това, както и вида и характера на съобщенията и начина за предаването им.

59.4. За всички неуредени въпроси по отношение на т. 59 се прилагат разпоредбите на Наредба № 5 от 05.12.2009 г. за условията и реда за издаване на телефонни

указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и предоставяне на телефонни справочни услуги, Обн. ДВ. Бр. 1 от 4 Януари 2008 г."

60. Абонатът има право да поиска промяна на телефонния си номер срещу допълнително заплащане на цена, съгласно Ценовата листа на БТК и при условие, че желаният номер е свободен и технологично достъпен.

61. Абонатът има право да получава подробно извлечение от всяка фактура при условия, определени в Ценовата листа на БТК. Подробното извлечение се изпраща на Абоната в срок до 7 дни от постъпване на писмена заявка.

62. Абонатът/Потребителят има право при пренасочване на повикване към него да откаже идентификация на линията, при условие, че това е технически възможно.

63. Абонатът/Потребителят има право да отказва пренасочени към него повиквания от своето крайно устройство, когато това е технически възможно.

63а. (в сила от 27.11.2012 г.) Абонатът/Потребителят има право да ограничава провеждането на разговори към Услуги с добавена стойност. Абонатите могат да заявят активиране или деактивиране на услугата Ограничаване на повикванията на телефон 123. Възможни са ограничавания към следните типове услуги:

63а.1. разговори към Услуги с добавена стойност за телегласуване - номера от вида 0901;

63а.2. разговори към Услуги с добавена стойност за хазартни игри - номера от вида 0902;

63а.3. разговори към Услуги с добавена стойност за услуги за „възрастни“ - номера от вида 0903;

63а.4. разговори към всички останали Услуги с добавена стойност- номера от вида 0900;

63а.5. разговори към всички Услуги с добавена стойност- номера от вида 090 (включват 63а.1, 63а.2, 63а.3, 63а.4)

64. Абонатът няма право да прехвърля на трети лица каквито и да било права и задължения по договора без изрично съгласие на БТК, изразено в писмена форма.

## Раздел V

### ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

65. Абонатът/Потребителят се задължава да спазва разпоредбите на Общите условия, на индивидуалния договор, както и на всички допълнителни споразумения между него и БТК.

66. Абонатът се задължава да заплаща в срок дължимите суми за предоставените телефонни услуги в съответствие с Общите условия, договора и Ценовата листа на БТК.

67. Абонатът/Потребителят се задължава да ползва само крайни устройства, отговарящи на изискванията по т. 73.2 и т. 73.3, като в противен случай той отговаря за щетите, причинени на БТК и/или на трети лица.

68. Абонатът се задължава да уведомява БТК при промяна на данните, представени при сключването на индивидуалния договор в 7 (дневен срок) от настъпване на промяната, като предоставя новите данни.

68.1. (нова в сила от 13.11.2009 г.) В срок до 31.12.2009 г. Потребителят на предплатена услуга се задължава да предостави на БТК следните лични данни:

- физически лица - трите имена, единен граждански номер съответно личен номер и номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност; за

чуждестранни физически лица без личен номер - номер на паспорта или друг еквивалентен документ за самоличност;

- юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;

- малолетни и непълнолетни, които не притежават документ за самоличност, събират се данните на законните им представители

68.1.1. (в сила от 13.11.2009 г.) Данните следва да се предоставят :

68.1.1.1. (в сила от 13.11.2009 г.) лично от Потребителя във всеки един търговски център на БТК, при изрично оправомощен дистрибутор или търговски партньор или в електронна форма, подписана от Потребителя с усъвършенстван или универсален електронен подпис;

68.1.1.2 (в сила от 13.11.2009 г.) попълнени лично от Потребителя.

68.1.2. (в сила от 13.11.2009 г.) Данните могат да се предоставят и от пълномощник, притежаващ изрично нотариално заверено пълномощно за целта.

69. Абонатът/Потребителят се задължава да не извършва и да не допуска извършване на обезпокоителни, заплашителни или обидни повиквания или други форми на комуникация, както и неверни повиквания към службите "Спешна медицинска помощ", Национална служба "Полиция" и Национална служба "Пожарна и аварийна безопасност" от своето крайно устройство и/или SIM - карта;

70. Абонатът/Потребителят се задължава, освен с изричното писмено съгласие на БТК, да не извършва и да не допуска извършване на действия:

70.1. свързани с генериране, терминиране или транзит на трафик от/към/в мрежата на БТК с цел реализиране на печалба за Абоната или друго лице, различно от БТК;

70.2. с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин, увреждащ правата и интересите на БТК.

71. При загуба или кражба на крайното устройство и/или SIM-карта, Абонатът се задължава незабавно да уведоми устно БТК на телефоните за работа с клиенти и писмено в срок до 48 часа, за да бъде спрян достъпът до Мрежата, като Абонатът не дължи заплащане на услугите ползвани, след момента на уведомяване. В противен случай Абонатът дължи цената на всички ползвани услуги. Ако Абонатът не поиска възстановяване на услугата в срок до 5 работни дни от писменото уведомяване, БТК може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие, което не освобождава Абоната от задължението да заплати всички дължими суми.

72. Абонатът/Потребителят се задължава при поискване от страна на БТК да представи и други документи, различни от посочените в т. 10, с оглед реализиране на права и изпълнение на задължения по Общите условия и договора, като това изискване следва да е в съответствие с действащото законодателство и с тези Общи условия.

73. За ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата, Абонатът/Потребителят следва да:

73.1. притежава валидна SIM карта, регистрирана в базата данни на Мрежата;

73.2 ползва само крайни устройства, с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;

73.3. използва крайните устройства по т. 73.2 по-горе само в съответствие с тяхното предназначение и указанията на производителя.

Раздел VI

## ОТГОВОРНОСТ НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

74.1. Абонатът отговаря пред БТК за забава в плащането на дължими суми за предоставените услуги по тези Общи условия.

74.2. Абонатът/Потребителят отговаря пред БТК:

а) за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат на използване на крайни устройства, които не са изправни или са с параметри, несъответстващи с действащата нормативна уредба съгласно т. 73.2;

б) в случаите по т. 70 по-горе;

в) за всички преки и непосредствени вреди, претърпени от БТК от действия на Абоната или при използване на неговата SIM карта.

## Раздел VII

### ПРАВА НА БТК

75. БТК има право да получава в срок всички дължими от Абонатите суми за ползването на предоставените услуги.

76. Да предлага отстъпки за продажба на пакети от услуги или услуги и крайни устройства.

77. БТК има право да откаже сключването на договор с определен Потребител, ако за същия са налице незаплатени задължения към БТК, произтичащи от други договори за електронни съобщителни услуги, сключени между страните или в следствие на извършена кредитна оценка.

77.1 (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК може да откаже сключването на договор, когато Абонатът не желае незабавно влизане в сила на договора, по силата на който от страна на БТК се предоставя крайно устройство.

78. БТК има право да променя номерата на Абоната с 30 дневно писмено предизвестие, когато нормативен или индивидуален административен акт налага това, както и в случаите на структурни промени в Мрежата.

79. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) БТК има право да прави изменения в технологията или структурата на Мрежата и да разширява обхвата на предоставяните услуги, за което следва да уведоми по подходящ начин Абонатите/Потребителите. При сключване на договор БТК осигурява на информация за покритието на мрежата, която може да бъде открита и на страницата на дружеството в Интернет.

По отношение на абонати юридически лица, БТК има право да прави изменения в технологията или структурата на Мрежата и да разширява/стеснява обхвата на предоставяните услуги, съответно след 2-дневно/30-дневно уведомление до Абонатите/Потребителите. Ако в резултат на това, използваните от Абоната/Потребителя крайно устройство и SIM-карта не позволяват пълноценно ползване на новите услуги, замяната на крайното устройство и/или SIM карта с нови е за сметка на Абоната/Потребителя.

80. За целите на изграждането и/или поддържането на Мрежата, БТК има право временно да изключва връзката на Абонат/Потребител с Мрежата, като за целта, при планирани прекъсвания, уведомява Абонатите/Потребителите си по подходящ начин 2 дни по-рано, в случай че като следствие се очаква прекъсване или влошаване на предоставяните услуги при което се нарушава т. 145.

81. БТК има право да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати индивидуалния договор в следните случаи:

81.1. има достатъчно основания - данни, събрани от БТК, от които може да бъде направен извод, че Абонатът осъществява или допуска осъществяване на трафик, с

цел реализиране на печалба, включително в случаите по т. 70.

81.2. (изм. в сила от 01.04.2010 г.) Абонатът има неизплатени дължими задължения към БТК

81.3. констатирани нарушения на договорни задължения от страна на Абоната към БТК;

81.4. проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба, за неправомерни действия и/или заплашителни или обидни повиквания или други форми на комуникация, осъществени чрез SIM-картата на Абоната или Потребителя.

81.5. (нова в сила от 13.11.2009 г.) когато Потребител на предплатена услуга не предостави данните, нужни за идентифициране съгласно т. 68.1., изходящите му повиквания и изпращането на кратки текстови съобщения ще бъдат спрени на 01.01.2010 г., с изключение на повикванията към услуги за спешни повиквания. В случай, че Потребителят не предостави данните за идентифициране, съгласно т. 68.1., в срок до 31.01.2010 г., достъпът му до услуги за спешни повиквания ще бъде спряен.

81.6. (нова в сила от 13.11.2009 г.) когато Потребител на предплатена услуга не предостави данните за идентифициране съгласно т. 68.1. до 31.01.2010 г. предоставянето на предплатената услуга се спира, считано от 01.02.2010 г. В периода до изтичане на срока/периода на валидност на предплатената услуга, БТК подновява или активира услугата само след предоставяне на данните за идентифициране.

82. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК има право да състави указател, в който, при наличие на изрично изразено писмено съгласие на Абоната, да вписва данните по т. 59, с изключение на тези данни, за които Абонатът писмено е заявил, че не желае предоставянето им, както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя, при наличие на изрично писмено съгласие на Абоната.

83. БТК си запазва правото при сключване на договори с Абонатите да поставя и допълнителни условия, доколкото това не противоречи на нормативни разпоредби.

84. БТК има право по реда на тези Общи условия да изисква от Потребители или Абонати допълнителни документи или информация, свързани с реализиране на права или осигуряване на изпълнението на задължения по Общите условия или договора, като това изискване не може да противоречи на действащото законодателство или на тези Общи условия.

84.1. БТК има пълен достъп до CLI информацията независимо от настройките, въведени от Абоната.

84.2. БТК може да отмени временно зададените от Потребителя настройки в следните случаи:

84.2.1. в случай на нарушаване на функционирането и/или управлението на мрежата или на елементи от нея;

84.3. След възстановяване на нормалното функциониране и/или управлението на мрежата БТК възстановява зададените от Потребителя настройки.

85. БТК има право да оправомощи трети лица като свои търговски представители за сключване на договори и/или събиране на вземания, като тези обстоятелства предварително ще бъдат направени публични чрез публикуване на страницата на БТК в Интернет.

86. БТК има право да извършва кредитна оценка на Потребителя за ползване на услугите, предоставени чрез Мрежата, с оглед преценка на събираемостта на вземанията, както и оценка на Потребителя за маркетингови проучвания и за изготвяне на абонатни профили според индивидуалните им интереси, при спазване на изискванията на тези Общи условия. Кредитната оценка ще включва основно

анализ на информацията по предходни и настоящи договори с БТК, плащания извършени или извършвани по силата на такива договори, както и неспазването на условия и срокове по тези договори.

## Раздел VIII

### ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БТК

87.1. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК се задължава да извършва първоначално включване на Абонатите към Мрежата в рамките на 48 часа след влизане в сила на съответния индивидуален договор съгласно т. 55. При предоставяне на предплатена услуга, БТК извършва първоначално включване на Потребителите към Мрежата в рамките на 48 часа от подписване на регистрационна форма за закупена SIM карта.

87.2. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК не активира услугата на Абоната в случай, че Абонатът желае да се възползва от 7 дневния отлагателен срок за влизане в сила на подписания от него индивидуален договор.

88. БТК се задължава да осигурява предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата си, включително справочни услуги, 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила (форсмажорни обстоятелства) по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон, по т. 80 и т. 91.

88.1 БТК предоставя на Абонатите си и следните услуги:

88.1.1. представяне на идентификация на линията на викация (CLIP);

88.1.2. блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR);

88.1.3. пренасочване на повикването (Call forward).

88.2 В някои случаи, при които установяването на връзката се извършва с използване или поддръжка на ограничена или непълна сигнална функционалност, викания абонат ще получи съобщение че идентификацията на линията не е налична.

88.2.1. В случаите на провеждане на международен разговор, при който мрежата на произхода на повикването не предоставя идентификация на линията на викация, то в тези случаи виканата страна ще получи индикация, че идентификация на линията на викация не е достъпна.

88.3. БТК безплатно поддържа за всички крайни Потребители активна услугата CLIP. БТК осигурява CLIP по време на позвъняването и го запазва непроменен по време на разговора.

88.4. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК осигурява на крайните Потребители възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всички повиквания чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарт или заявка за активиране.

88.5. БТК осигурява на крайните Потребители възможност да активират по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всяко отделно повикване чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарта. БТК обявява кодовете за активиране и деактивиране на CLIR, които се набират непосредствено преди абонатния номер или префикса пред националния значим номер или кода за избор на оператор за всяко повикване.

88.6. БТК осигурява на крайните Потребители възможност да активират по достъпен начин услугата Call forward чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарта. БТК обявява кодове за активиране и деактивиране на пренасочване на повикването.

88.7. БТК осигурява безвъзмездно и при наличие на техническа възможност на крайните си Потребители функцията на мрежата "прекръстване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания".

88.7.1 БТК осигурява на крайните си Потребители възможност да активират функцията на мрежата по т. 88.7 чрез избиране на код, съгласно GSM или ETSI стандарта или заявка за активиране.

88.8. БТК осигурява на крайните Потребители възможност да откажат приемането на входящи повиквания.

88.9. БТК осигурява показването на следните съобщения на дисплея на викания абонат:

88.9.1. "With held" или „Private" - при активирана CLIR услуга от викация абонат;

88.9.2. "Unavailable" или „Unknown" - при невъзможност за предоставяне на CLIP по технически причини.

88.10. При липса на техническа възможност за реализиране на изискванията по т. 88.9 БТК осигурява показването на подходящо съобщение на дисплея на викания абонат.

88.11. В случай на промяна на номера на Абоната (по желание на Абоната или от БТК) БТК запазва заявените от Абоната настройки, освен ако той не е заявил друго.

88.12. БТК се задължава да информира по подходящ начин крайните Потребители за конкретните начини за активиране и деактивиране на предоставяните CLI и COL услуги. БТК се задължава да информира крайните Потребители по подходящ начин и за специфични технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат Потребителите да ползват CLI и COL услугите.

88.13. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите БТК се задължава да информира по подходящ начин крайните Потребители за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

88.14. БТК се задължава да използва CLI информацията само във връзка с функционирането и управлението на мрежата си и да не допуска трети лица да имат достъп до нея, освен в изрично предвидените в законодателство на Република България случаи.

88.14.1. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК се задължава да не използва CLI информацията за целите на директния маркетинг, както и за маркетинг и реклама на стоки и услуги на трети страни, освен при изрично писмено съгласие на Абонатите ѝ.

88.14.2. При повикване към услуги за осъществяване на спешни повиквания БТК се задължава да предостави CLI независимо от настройките, направени от Абоната. БТК предоставя CLI независимо от настройките, направени от Абоната, към номера, посочени от организации и ведомства, свързани с националната сигурност и отбрана, както и организации, свързани с дейности по борба с бедствия, аварии, злополуки и спасителни операции, след предварително съгласуване с КРС. БТК предоставя CLI независимо от настройките, направени от Абоната, в случаите на проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи.

88.14.3. В случаите, когато обществени организации с предмет на дейност - защита правата на гражданите, са заявили изрично желанието си пред БТК да гарантират анонимността на викация абонат, БТК следва да осигури за всички входящи повиквания към номерата, определени от тези организации, да не се предоставя CLI независимо от настройките, направени от викация абонат.

89. БТК се задължава да изгради и поддържа Мрежата при качество на услугите в съответствие с Раздел XV от тези общи условия. При сключване на договор БТК осигурява информация за покритието на мрежата, която може да бъде открита и на страницата на дружеството в Интернет.

90. БТК се задължава да отстранява, възникнали повреди по Мрежата в рамките на съществуващите технически и производствени възможности.

91. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) В случай на планирано прекъсване в предоставянето на услуги чрез Мрежата и/или на информационните системи на предприятието, които са следствие на технически и експлоатационни причини, БТК се задължава да уведоми Потребителите предварително, по подходящ начин (писмено, чрез кратко текстово съобщение или чрез други приложими способы).

92. БТК се задължава да обяви на интернет страницата си и във всички свои бизнес центрове номера, на които Потребителите да могат да съобщават за повреди.

93. При писмено поискване от заинтересован Абонат/Потребител и по негови сигнали БТК се задължава да проследява обезпокоителни, заплашителни или обидни повиквания, както и неверни повиквания към службите "Спешна медицинска помощ", Национална служба "Полиция" и Национална служба "Пожарна и аварийна безопасност". Установяването на такива повиквания се констатира от БТК с протокол и Потребителите се информират, че при повторно нарушение достъпът им до Мрежата ще бъде прекратен.

94. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК се задължава да осигурява тайната на електронните съобщения.

95. При изграждане, поддържане и използване на Мрежата, БТК се задължава:

95.1 да използва и свързва към Мрежата, където това е в негов контрол, само радиосъоръжения и устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове;

95.2 да използва радиосъоръженията съобразно предназначението, посочено от производителя им;

95.3 да използва само изправни радиосъоръжения;

95.4 да не променя техническите параметри на радиосъоръженията;

95.5. да поддържа и използва мрежата по начин, че и при нормална работа и в условия на неизправност да е гарантирана защитата на околната среда, живота и здравето на хората.

95.6. В случай че БТК сключи договор с трети лица за изграждане и поддържане на Мрежата, БТК остава отговорно за спазване на техническите изисквания, на които трябва да отговарят Мрежата и съоръженията в нея.

96. БТК може, при спазване на приложимите изисквания за защита на личните данни и при разумни търговски условия, да сключи споразумения за предоставяне на справочна информация за Абонатите си на обществени оператори, с които има сключени договори за взаимно свързване на мрежи, при условие, че операторите се задължат:

96.1. да използват информацията само за справочни услуги, предоставяни на своите Абонати и/или за нуждите на насочването на повикванията;

96.2. да предоставят на БТК на реципрочна основа достъп до справочната информация за своите Абонати.

96.3. БТК осигурява равнопоставеност между Потребителите на Мрежата в сходни позиции, както по отношение на заплащането, така и на други условия.

97. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК предоставя възможност на Абонатите/Потребителите си да получат информация относно текущото им потребление. Възможните начини за получаване на посочената информация се обявяват по подходящ начин.

98. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК контролира измерването на трафика с оглед избягване на претоварване на отделни връзки в мрежата, като при наличие на

достатъчен капацитет пренасочва повикванията през трасета, различни от обичайно използваните.

99. (нова в сила от 29.03.2012 г.) При заплаха или в отговор на инциденти, свързани със сигурността или целостта на мрежата, БТК предприема всички необходими действия за запазване на сигурността или целостта на мрежата.

100. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК публикува по подходящ начин информация, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги, при доказано по съответния ред извършване на незаконни дейности за разпространение на вредно съдържание, като при възможност посочва средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга.

101. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК се задължава да уведомява Абонатите си относно изтичането срока на индивидуалните им договори не по-късно от 1 месец преди това.

101. а (нова в сила от 24.05.2013 г.) Предприятието се задължава предварително и по подходящ начин (чрез кратко текстово съобщение - SMS, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти 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.

## Раздел IX

### ОТГОВОРНОСТ НА БТК

102. БТК отговаря пред Потребителите за виновно неизпълнение на задълженията си, поради причини, върху които има контрол и носи отговорност както следва:

102.1. за надвзети суми - възстановява сумите;

102.2. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) В случай на прекъсване на обслужването от мрежата, което продължи повече от осем часа на денонощие, БТК дължи на Потребителя обезщетение в размер на 1/30 от месечната абонаментна цена за всеки ден, в който е налице прекъсване на услугата. Обезщетението се отразява най-късно във фактурата за отчетния период, следващ датата на подаване на писмено искане за това от страна на Абоната.

102.3. възстановява на Абонатите си съответната част от цената по т. 109.1, съобразно броя на дните, с които е превишен срокът по т. 87.

103. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК дължи неустойка на свой Абонат, в случай, че по надлежния ред е установено, че предприятието е осъществило пренасяне на номера/номерата му без съгласието на Абоната и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата. Размерът на дължимата неустойка е еднократна и се изчислява съгласно пропорцията по т. 102.2 от настоящите Общи условия.

104. БТК не носи отговорност за причинени вреди, когато те не са пряка и непосредствена последица от нейно виновно неизпълнение на задължения.

105. БТК не отговаря за вреди, възникнали от неосъществени телефонни съобщения.

106. БТК не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато неизпълнението е резултат от възникването на форсмажорно обстоятелство, за срока

на продължителност на форсмажорното обстоятелство.

107. БТК не носи отговорност за съдържанието на информацията и съобщенията, пренасяни чрез Мрежата.

108. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) БТК не носи отговорност за лошото качество на услугите при условията на роуминг, когато това се дължи на повреди и неизправности в други електронни съобщителни мрежи.

## Раздел X

### ЦЕНИ, ПРИНЦИПИ НА ТАКСУВАНЕ И ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГИТЕ

109. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) За предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата си, БТК има право да събира плащания с размер, определен въз основа на следните цени:

109.1. Цена за първоначално свързване към Мрежата, която се заплаща еднократно, съгласно Ценовата листа при сключване на индивидуален договор;

109.2. Абонаментна цена по Ценовата листа на БТК, съобразно избрания пакет услуги, която се предплаща от Абонатите всеки месец. Абонаментната цена се заплаща на основата на минути проведен разговор за телефонните разговори, проведени в страната. За международните разговори, освен продължителността на разговора в минути, се взема предвид и зоната, в която попада страната, с която се провежда разговорът. За периода от подписването на договора до датата на първия билинг цикъл Абонатът заплаща пропорционална част от месечния абонамент, съответстваща на броя на дните, в които са му предоставяни услугите. За същия период Абонатът ползва съответната пропорционална част от услугите, включени в месечния абонамент. Едномесечните билинг цикли на БТК могат да бъдат на датите 1, 8, 15 и 22.

109.3. Допълнителна цена за ползване на допълнителни услуги (на абонаментна основа или еднократно), за които в Ценовата листа е предвидено заплащане на такава цена, която се заплаща с месечния абонамент, съответно при заявяване на услуга;

109.4. Цената на:

а) всички осъществени повиквания в зависимост от тяхната продължителност, тарифна зона и избрания абонаментен план;

б) всички услуги на Мрежата, използвани от Абоната;

в) всички осъществени входящи разговори при разговори чрез чужда GSM мрежа (роуминг) или ползване на други услуги чрез такава мрежа, като в този случай Абонатът се разплаща с БТК за използваните услуги.

110. Ползваните услуги се отчитат месечно и се заплащат въз основа на фактура, издавана ежемесечно на определена от БТК дата, за която БТК информира Абоната при сключването на индивидуалния договор. Фактурите се издават на името на Абоната и се изпращат до него или до посочено трето лице, като известие за плащане. Неполучаването на фактура не освобождава Абоната от задължението да плати дължимите суми в определения срок. За формиране на финансовите задължения на Абонатите/Потребителите на услугите на БТК се използват единствено записите от системите за таксуване на БТК. Тези записи има предимство пред записите в крайните устройства или SIM картите на Абонатите/Потребителите.

110.1 (нова в сила от 01.04.2010 г.) БТК може да определя и други периоди и срокове на отчитане и заплащане на услугите, за което предварително уведомява Абонатите. При уведомяването БТК съобразява възможността за запазване на 18-дневната продължителност на срока за плащане

111. БТК се задължава и да предоставя свободно справочна услуга за информиране на Абонатите за срока на заплащане на дължимите от тях суми по фактура.

112. Начинът на плащане се избира от Абоната. То може да се извърши в брой (в центровете за заплащане на услуги) или по банкова сметка на БТК, посочена във фактурата или по друг начин, предлаган от БТК и уговорен писмено между страните.

113. (изм. в сила от 01.04.2010 г.) Абонатът е длъжен да заплаща дължимите суми в 18-дневен срок от издаване на фактурата. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Абонатът дължи лихва за забава в размер на 1/365-та част от 9 процента от размера на неплатените в срок задължения, за всеки един ден закъснение след срока за плащане, до датата на окончателното плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.

114. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Цените на предоставените от БТК услуги се определят, изменят и допълват по реда на Закона за електронните съобщения. БТК предоставя актуална информация за предлаганите нови услуги, както и информация за цени и ценови пакети по предлаганите услуги, за приложимите тарифи и такси, както и за възможните начини на плащане, включително и относно разликите в разходите, произтичащи от различните начини на плащане, на своята Интернет страница, както и във всички свои търговски центрове.

114.1 (изм. в сила от 07.05.2013 г.) Не по-често от веднъж в рамките на една календарна година БТК има право да индексира цените на услугата, като ги коригира с процент не по-висок от месечния индекс на потребителските цени, определен от Националния статистически институт (ИПЦ, предходният месец = 100), натрупан за периода след последното определяне на съответната цена. С приемане на Общите условия Абонатът се съгласява с методиката за корекция на цените, извършена при условията на настоящата т. 114.1. Ако прилагането на индексацията е довело до значително увеличение на цените, Абонат - физическо лице има право да прекрати договора с 30 дневно писмено предизвестие без да дължи неустойки. В такъв случай Абонатът следва да възстанови на БТК всички суми, получени като субсидии или отстъпки, предоставени с оглед определен срок на договора. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към договора се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните.

115. Принципите на таксуване на услугите, предоставяни на Абонати/Потребители, са както следва:

115.1 БТК ще таксува всяко успешно повикване, съгласно Ценовата листа, от момента на установяване на връзка - приемане на повикването от търсения абонат, активиране на включено крайно устройство или активиране на услуга предоставяна на съответния абонат чрез мрежата на БТК, до момента на получаване на сигнал за разпадането ѝ.

115.2 По отношение на успешните повиквания БТК ще прилага повременно таксуване. Успешните повиквания, след изтичане на първоначалното време, се таксуват на секунда, освен ако друго таксуване не е изрично предвидено в тарифния план. Първоначалното време на таксуване е в съответствие с тарифния план.

115.3 Услугите за Кратки текстови съобщения и Мултимедийни съобщения ще бъдат таксувани за всяко съобщение. Други услуги, свързани с пренос на данни, ще бъдат таксувани за всяка услуга или съобразно обема, съгласно Ценовата листа на БТК.

115.4 Абонатите ще получават сметки за месечно потребление на периоди, определени от приложимия цикъл на таксуване.

115.5 Абонатът/Потребителят заплаща:

а) всички изходящи национални разговори в зависимост от продължителността на разговора и изборния от него абонаментен план.

б) всички изходящи международни разговори в зависимост от продължителността на разговора и зоната, с която разговаря.

115.6 Абонатът/Потребителят заплаща и всички услуги на мрежата, контролирани (предизвикани) от него (пренасочване на повиквания, конферентна връзка и други).

115.7 При разговори в чужда GSM-мрежа (роуминг), Абонатът заплаща и осъществените входящи разговори.

115.8 В случай, че Абонатът на БТК бъде обслужен от друга GSM-мрежа, той се разплаща с БТК.

115.9 Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата Ценова листа на БТК.

115.10. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) При изрична писмена заявка от Абоната, БТК може да включи в месечната сметка и задължения по други договори за услуги предоставяни от БТК, включително извън обхвата на тези Общи условия (фиксирана гласова телефонна услуга, Виваком Нет, Виваком Слим Нет и др.). В случай че Абонатът заяви, че желае да плати само услугите по отделен договор, чиято цена е включена в общата сметка, БТК има право да изключи от общата сметка цената на услугите по съответния договор и да ги фактурира в отделна сметка/фактура за срока на съответния договор. В случай на частично плащане, ако Абоната не е заявил изрично кое от включените задължения плаща, при забава за плащане на други задължения по сметката, БТК може да прекрати предоставянето на всички услуги, при които е налице просрочено плащане.

По отношение на абонати - юридически лица, отделно плащане на задължения за конкретна услуга от обща сметка не се допуска. До заплащане на пълната сума по общата сметка, всички задължения по нея остават непогасени.

116. (изм. в сила от 06.04.2013 г.) БТК определя конкретна сума, наричана финансова граница на потребление, в рамките на която потребителят има възможност да ползва услугите без да се налага да внесе гаранционна сума, освен в случаите, когато такава се изисква за ползване на специфични услуги (например роуминг).

117. Когато Абонат не спази срока по т. 113 или след провеждане на кредитна оценка, БТК може да откаже сключването или да прекрати договора, като предложи ползването на предплатени услуги или да поиска внасяне на гаранционен депозит, като обезпечение.

118. (в сила от 06.04.2013 г.) 1. Конкретният размер на финансова граница на потребление се определя в действащата ценова листа на БТК в зависимост от вида на изборния от потребителя абонаментен план/програма/пакет.

118.2. БТК може да договори с потребителя индивидуално определена сума - финансова граница на потребление, различна от тази, посочена в предходните изречения. Индивидуално договорената финансова граница на потребление се посочва в индивидуалния договор на потребителя с БТК. Индивидуалната финансова граница на потребление може да бъде договорена и след получаване на съгласие от страна на потребителя: чрез кратко текстово съобщение (SMS), телефонно повикване или по друг начин.

118.3. Във финансовата граница на потребление могат да се включват, както дължими суми за ползвани услуги, така и всички други суми, дължими от потребителя като неустойки, обезщетения, лизингови вноски, субсидии и други. Финансова граница на потребление се смята за достигната, когато сумарно дължимите от потребител суми се изравнят или надминат определения размер на

финансова граница на потребление, независимо от факта как тези суми са разпределени като задължения между отделните СИМ карти, регистрирано в системата на БТК на база ЕГН и БУЛСТАТ/ЕИК съответно при потребител - физическо лице и потребител - юридическо лице.

118.4. Разпоредбата на т. 118.1. не се прилага за заварени договори и потребителите запазват финансовата си граница на потребление, за чийто размер могат да се уведомят чрез телефонно обаждане на номер 123.

118.5. Предприятието може да увеличава финансовата граница на потребление само след постигнато изрично съгласие с потребителя по отношение на конкретна сума, с която ще бъде увеличена финансовата граница на потребление. Независимо от предвиденото в предходното изречение, БТК може едностранно да намалява финансовата граница на потребление в зависимост от текущата кредитна оценка на потребителя, за което уведомява последния.

118.6. БТК се задължава да информира потребителя за изчерпване на финансовата граница на потребление при достигане на сума, равна на 90% от същата. С оглед максимална защита интересите на потребителите, задължението по предходното изречение се счита за изпълнено и в случай на уведомяване на потребителя при достигане на сума, равна на 80% от финансова граница на потребление. Това задължение не се отнася за случаите, в които достигането на 90% от финансова граница на потребление е осъществено в роуминг и Виваком не разполага към този момент с информация за осъществените повиквания от крайния потребител. При изчисляване на достигната сума от потребителя не се вземат предвид разговорите/потреблението, за които/което е необходимо допълнително технологично време за и са/е в процес на обработка.

118.7. Потребителят е длъжен да заплати всички дължими суми за ползвани услуги, включително и тези надхвърлящи определената финансова граница на потребление. Надхвърлянето на финансова граница на потребление дава право на БТК, но не задължава дружеството да ограничава и спира ползването на услугите от страна на потребителя. В частност, при превишаване на финансова граница на потребление БТК може (но не се задължава) да спре възможността на потребителя да осъществява изходящи повиквания, освен изходящите повиквания към услуги за спешни повиквания. Неуведомяването на потребителя за достигната финансова граница на потребление не освобождава последния от задължението да заплати всички дължими суми, включително тези, надхвърлящи финансова граница на потребление.

118.8 При превишаване на финансовата си граница на потребление 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.

118.9 Възобновяване на възможността за осъществяване на изходящи повиквания се осъществява след изпълнение на задълженията по т. 118.8 от страна на потребителя. При неизпълнение от страна на потребителя на задълженията по т. 118.8, БТК има право незабавно да спре изцяло или частично предоставянето на услугите и/или да прекрати едностранно индивидуалния договор, по реда, предвиден в индивидуалния договор и тези Общи условия.

119. БТК:

119.1. има право, да използва частично или изцяло обезпечението, предоставено от Абоната (гаранционен депозит или банкова гаранция) за събиране на свои изискуеми вземания от Абоната, включително с дължимите лихви за забава.

119.2. се задължава при прекратяване на договора с Абоната да възстанови предоставените от Абоната обезпечения - да върне неизползвания размер на

гаранционен депозит или да освободи банкова гаранция, при условията на т. 119.3.

119.3. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) в срок до 10 работни дни от изрично писмено искане на Абоната, възстановява предоставени от Абоната обезпечения, ако той няма неизплатени задължения към БТК, като в този случай БТК има право да намали определената финансова граница на потребление с размера на възстановеното обезпечение. БТК не дължи на Абоната лихва за предоставени обезпечения.

119.4. Абонатът може да упражни правото си по т. 119.3. след изтичане на 5 месеца от предоставяне на съответното обезпечение.

120. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) Оспорване пред БТК на дължимите по фактура суми се допуска в срок от три месеца от датата на издаване на фактурата. Оспорването на неполучаване на уведомлението по т.101а не освобождава Абоната от задължението за заплащане на фактурираната цена за предоставените услуги.

121. БТК възстановява:

121.1. надвнесените от Абоната суми (погрешно преведени и надплатени);

121.2. сумата по т. 102.2.

122. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) Възстановяването се извършва в срок до 10 работни дни, по банков път след посочване на банкова сметка от Абоната, като банковите разноски са за сметка на БТК. За суми до 50 лева, възстановяването може да се извърши и в брой, в магазин на БТК.

123. БТК може да извърши възстановяването на суми чрез приспадането им от задълженията на Абоната към БТК за следващия отчетен период или от задълженията му по други договори с БТК.

124. Ако подлежащата на възстановяване сума е по-голяма от размера на задълженията на Абоната за следващия отчетен период, БТК възстановява разликата в срока по т. 122 или ще прихваща сумата срещу следващи сметки на Абоната до изчерпването ѝ.

125. БТК има право, във всички случаи да приспадне финансовите си задължения към Абоната от финансовите задължения на Абоната към БТК за следващия отчетен период.

## Раздел XI

### ОБРАБОТВАНЕ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ

126. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК може да събира, обработва, използва и съхранява следните трафични данни и данни за повиквания и/или услуги, когато те са предназначени за предоставяне на електронни съобщителни услуги:

126.1. номер на повикващата и повикваната страна; идентичност и вид на крайното устройство; идентичност на кода за разрешаване на достъпа; номер на повикващата или кредитната карта и номер на клетката;

126.2. начало и продължителност на разговора;

126.3. електронната съобщителна услуга, използвана от Потребителя;

126.4. данни, необходими за изграждане и поддържане на връзката, за определяне на тарифите;

126.5. данни за повиквания, които по искане на Абоната, могат да бъдат съкратени с последните три цифри от адреса на местоназначение;

126.6. адрес на Абоната, вид на линията (използвана услуга), общ брой на времевите

или други измерителни единици, обем на пренасяните данни и обща дължима сума;  
126.7. информация, необходима за изготвянето на месечните фактури.

127. БТК се задължава да съхранява данните по т. 126 за срок от 6 месеца, да ги предоставя на Потребителите при писмено искане и съгласно условия, посочени в ценовата листа на БТК.

128. Предоставянето на електронни съобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за упражняване на права или изпълнение на задължения на някоя от страните, свързани с предоставянето на някоя от тези услуги.

129. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК може да събира, съхранява, обработва и използва данни за повиквания на Потребители и други лица, ангажирани в електронните съобщителни услуги, за да открие и отстрани неизправности и грешки в Мрежата, за откриване и предотвратяване на незаконно използване на Мрежата, както и за проследяване и откриване на обезпокоителни повиквания, при писмена заявка от страна на засегнат Потребител.

130. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК има право да обработва данни, отнасящи се за Абонати или Потребители на трети лица - доставчици на услуги или други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на БТК по сключени договори с тези доставчици на услуги или предприятия.

131. БТК може да използва и обработва лични данни, събрани във връзка с предоставянето на електронни съобщителни услуги, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на БТК, само с цел изпълнение на задълженията си по Разрешението и в изрично предвидените от закона случаи.

132. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) БТК е длъжна да информира по подходящ начин субектите на данни за факта, че обработва други лични данни, освен данните за електронните съобщителни услуги.

133. След запознаване с условията, при които БТК ще използва личните данни на Абоната, последният следва писмено да потвърди това обстоятелство и да изрази съгласието си с тях.

## Раздел XII

### ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

134. Адресираните до БТК жалби, молби и предложения се разглеждат и решават от БТК не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

135. При спазване на действащата правна уредба относно защитата на личните данни, БТК поддържа и съхранява регистри на всички жалби, молби и предложения, за които се прилага това условие, както и отговорите по тях за срок от 24 месеца.

136. (нова в сила от 29.03.2012 г.) Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите, включително относно услуги по обслужването и поддържането на предоставяните от предприятието услуги се подават на място в търговската мрежа на БТК или чрез уеб сайта на дружеството на адрес [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

## Раздел XIII

### ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

137. БТК по своя инициатива или по предложение на Абонатите/Потребителите може да прави изменения и допълнения в тези Общи условия.

138. БТК се задължава да информира Потребителите си не по-късно от 30 дни, преди влизането им в сила чрез страницата на предприятието в Интернет.

139. Изменения и допълнения на индивидуалните договори се правят по взаимно съгласие на страните.

#### Раздел XIV

#### СПИРАНЕ НА УСЛУГИ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ИНДИВИДУАЛНИЯ ДОГОВОР

140. БТК има право незабавно да прекрати достъпа до услуги:

140.1. (изм. в сила от 01.04.2010 г.) на Абонат:

а.) след изтичане на срока, в който Абонатът трябва да извърши плащане на ползваните услуги;

б.) (изм. в сила от 29.03.2012 г.) при непредоставяне на обезпечение (гаранционен депозит или банкова гаранция), поискано от БТК в съответствие с тези Общи условия, при достигане на определената финансова граница на потребление, като в тези случаи ще бъде осигурен достъп до услуги за спешни повиквания до прекратяване на договора.

140.2. на Потребител:

а.) в случай, че SIM картата не е била използвана за период от 12 месеца;

б.) (нова в сила от 13.11.2009 г.) в случай, че не са предоставени данните, нужни за идентифицирането на Потребителя, изходящите повиквания и изпращането на кратки текстови съобщения се спират незабавно, с изключение на повикванията към услуги за спешни повиквания;

в.) (изм. в сила от 29.03.2012 г.) в случай, че данните, нужни, за идентифицирането на Потребителя, не бъдат предоставени в срок един месец от налагане ограниченията по т.

140. 2, б. „б“, се прекратява предоставянето на предплатената услуга.

140.3. (нова в сила от 29.03.2012 г.) при наличие на основателни съмнения за извършване на незаконни дейности за разпространение на вредно съдържание от Абоната или 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.

140.4. (нова в сила от 29.03.2012 г.) при неизпълнение на задълженията на Абоната или Потребителя по т. 70 от тези Общи условия.

141.1. Индивидуалният договор между БТК и Абоната се прекратява по взаимно писмено съгласие на страните.

141.2 (нова в сила от 29.03.2012 г.) При смърт на Абоната заявление за прекратяване на договора може да се подаде от негов наследник, който представи съответен документ, удостоверяващ това му качество.

142. (нова в сила от 29.03.2012 г.) Абонатът има правото да прекрати договора в случая, посочен в т. 55 от настоящите Общи условия. Заявление за прекратяване на договора във връзка с т. 55 от настоящите Общи условия се подава лично от Абоната или от надлежно упълномощен негов представител в същия търговски обект на БТК, в който договорът е подписан, респ. при търговския представител, подписал договора от страна на БТК.

143. Абонатът има право да прекрати договора едностранно само след като е погасил

всички дължими суми към БТК с едномесечно писмено предизвестие.

143.1. (изм. в сила от 07.05.2013 г.) В случай, че БТК не изпълни свое задължение по сключения с Абоната договор, поради причина, за която БТК е отговорно, Абонатът може да развали договора като изпрати писмено предизвестие до БТК и даде допълнителен подходящ срок за изпълнение. С предизвестиято Абонатът следва да посочи в какво се състои неизпълнението на договора от страна на БТК и да определи подходящ срок за изпълнение. В случай, че БТК не е изпълнило задължението си в подходящия срок и Абонатът е заплатил всички дължими суми за ползваните по договора услуги, договорът ще бъде развален. В такъв случай Абонатът следва да възстанови на БТК всички суми, получени като субсидии или отстъпки, предоставени с оглед определен срок на договора. Задълженията на страните във връзка със споразумения за лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към договора се запазват и продължават своето действие до пълното им изпълнение между страните. По отношение на абонати юридически лица, задълженията във връзка с лизинг или продажба на изплащане стоки, сключени към договора стават незабавно изискуеми и следва да се заплатят при прекратяване на договора.

143.2. Предизвестие за едностранно прекратяване на договора от страна на Абоната не се допуска, когато той не е посочил в какво се състои неизпълнението на договора от страна на БТК съгласно т. 143.1, както и когато неизпълнената част от задължението на БТК е незначителна с оглед на интереса на Абоната.

143.3. За съществени по смисъла на т. 143.1 се считат следните задължения на БТК:

а.) да предостави услугата в срока по т. 87, при наличие на физическа и техническа възможност;

б.) задълженията на БТК по т. 102 от Общите условия

144.1. БТК има право да прекрати едностранно индивидуалния договор в следните случаи:

а.) (изм. в сила от 29.03.2012 г.) ако в срок до 1 месец от прекратяване на достъпа до услугите на някое от основанията по т. 140 Абонатът или Потребителят не е изпълнил задълженията си, респективно не е преустановил нарушението;

б.) при предоставяне на неверни данни по т. 10, на подправени документи или на документи с невярно съдържание.

в.) ако Абонатът свързва и ползва или допусне свързването към Мрежата и използването на съобщителни устройства, които не отговарят на изискванията на тези общи условия или се използват в противоречие със закон или подзаконов акт, или с цел която не е договорена между страните (включително за реализиране на печалба за Абоната или за трето лица).

144.2. В случай, че след прекратяване на договора по реда на т. 144, Абонатът изпълни задълженията си към БТК, той може да поиска активиране на услугите, предоставяни от БТК, чрез обаждане на номер за обслужване на клиенти. Този тип активиране на услугите ще се счита за валидно продължаване срока на договора, сключен между страните. Договорът продължава своето действие при условията, за които е бил сключен, с изключение на предоставени отстъпки и бонуси, които се губят при прекратяването му поради неизпълнение на Абоната. Услугите ще се активират след съобщаване на идентификационен код на Абоната и предоставяне на нова/и SIM карта/и на Абоната. Страните се съгласяват, че БТК ще има право да записва заявката за активиране и да запази записа до изтичане на срока, в който вземанията за активираните услуги биха могли да бъдат претендирани.

144.3. (нова в сила от 29.03.2012 г.) БТК има право да прекрати договора при смърт на Абоната.

## Раздел XV

### КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ И ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТА

145. БТК трябва да поддържа качеството на предоставените електронни съобщителни услуги, както следва:

А) възможността за успешно установяване на връзка в териториите с покритие на GSM мрежата- повече от 90% и територии с покритие на UMTS мрежата- повече от 95%;

Б) неуспешни повиквания, които са в резултат на претоварване и повреди на GSM мрежата- по-малко от 5% и неуспешни повиквания, които са в резултат на претоварване и повреди на UMTS мрежата- по-малко от 3%;

В) БТК трябва да осигури минимум 144kbps за пренос на данни.

146. БТК гарантира предоставянето на електронни съобщителни услуги чрез Мрежата, включително има право да предоставя допълнителни услуги, съобразно разрешението (от началната дата на предоставяне на услугите), 24 часа, седем дни в седмицата.

## Раздел XVI РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

147. (изм. в сила от 29.03.2012 г.) Всички спорове, възникнали във връзка с действителността, изпълнението, тълкуването или прекратяването на индивидуалния договор, ще бъдат решавани от страните в добронамерен тон чрез преговори, консултации и взаимноизгодни споразумения, а при непостигане на съгласие - или от Арбитражния съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София при условията на неговия Правилник, или от съответния държавен съд при условията на ГПК, по избор на ищеца (страната, поискала решаване на спора). В случай, че ищецът подаде исковата си молба пред Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове към Сдружение „Арбитражен съд за търговски и потребителски спорове“, гр.София, страните се съгласяват спорът да се реши еднолично от арбитър от списъка на арбитрите, като арбитърът ще се определи от Председателя на арбитражния съд.

## Раздел XVII

### ПРИЛОЖИМО ПРАВО. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

148.1 При прилагане и тълкуване на Общите условия ще се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

148.2 БТК предлага мобилни услуги по стандарт UMTS, съгласно Разрешенията посочени в т. 2 от Раздел I на настоящите Общи условия.

148.3 Тези Общи условия трябва да бъдат приложени за уреждане на отношенията между БТК и Потребителите на електронни съобщителни услуги, предоставени чрез обществена електронна съобщителна подвижна клетъчна мрежа по стандарт UMTS. Настоящите текстове, отнасящи се в частност до предоставянето на UMTS услуги са съобразени с член 12.1 от UMTS разрешението.

148.4 Всички препратки към GSM стандарта според Общите условия следва да се считат за препратки както към GSM така и за UMTS стандарта.

148.5 Всички препратки към Разрешението следва да се считат за препратки както към GSM така и за UMTS разрешението.

148.6 Всички препратки към GSM услугите следва да се считат за препратки както към GSM така и за UMTS услугите.

148.7 Всички препратки към Мрежата следва да се считат за препратки както към GSM така и за UMTS мрежата, ако изрично не е указано друго;

148.8 БТК има правото да активира достъпа до UMTS мрежата и предоставянето на UMTS услугите като се позовава на договора за абонамент или на базата на предплатено ползване на GSM и UMTS услуги. БТК публикува съобщение в пресата при активиране на достъпа и предоставяне на UMTS услуги на крайните Потребители.

148.9 Всички Абонати на БТК, които използват услугите по GSM стандарта, ще имат правото да ползват, както GSM така и UMTS услуги при използването на същата SIM карта, която е предоставена за използването на GSM услугите. UMTS услугите могат да бъдат ползвани от всички Потребители на БТК, чиито крайни устройства поддържат UMTS стандарт. БТК осигурява на Абонатите/ Потребителите възможност да деактивират достъпа до използваните UMTS услуги чрез отправяне на изрично писмено искане от съответния Абонат/Потребител. Срокът за мрежово деактивиране на услугата е 7 дни от датата на получаване на писменото искане. След деактивиране, Потребителят може да поиска ново активиране на услугите, при спазване на процедурата за деактивиране.

148.10 БТК предоставя услугите, включени в UMTS стандарта на настоящите си Абонати, ползващи GSM услугите по следния начин:

148.11 БТК има право да активира достъпа до UMTS услуги на определена дата, допълнително съобщена в пресата или по друг подходящ начин. В този случай БТК предоставя услугите включени в UMTS стандарта при условията на сключения договор за абонамент или на предплатено ползване на GSM услугите, в съответствие с конкретния случай. След такова активиране на достъпа до UMTS услугите, Абонатите трябва да ги заплащат в съответствие с тарифните планове на БТК, за услугите предоставени по UMTS стандарта и публикувани съгласно Закона за електронните съобщения и UMTS разрешението.

148.12 Абонатите на UMTS услугите, които са подписали индивидуални договори за предоставяне на GSM услуги, имат правото да използват UMTS услугите, на основата на техните индивидуални договори за използване на GSM услугите, които ще бъдат приложени за използване на UMTS услугите. Цените и тарифите за използваните UMTS услуги следва да бъдат съобразени с тарифните планове на БТК за предоставяне на UMTS услуги, обявени по начин регламентиран в Закона за електронните съобщения и UMTS разрешението.

148.13 Тези изменения на Общите условия ще се прилагат и по отношение на съществуващите Абонати и крайни Потребители, които към датата на влизане в сила използват услугите на БТК.

148.14 В рамките на 30 дни, след влизането на измененията в сила, всички Абонати, които не са съгласни с тях, имат право да поискат прекратяване на договора като подадат 7 дневно писмено предизвестие до БТК, във всеки от центровете за продажби на БТК. Ако такова заявление не бъде подадено в посочения срок се счита, че Абонатите/Потребителите са приели направените изменения.

## Раздел XVIII

### ОПРЕДЕЛЕНИЯ

149. "Блокиране на идентификация на линията на викация (CLIR)" е услуга, която позволява на викация абонат да блокира предаването на номера си към викания абонат.

150. "Викащ абонат" е потребител, който е инициатор на повикването.

151. "Викан абонат" е потребител, към когото е адресирана заявката за повикване от

викация абонат.

152. „Даряващ доставчик" доставчикът, от чиято мрежа национално значимия номер се пренася в друга мрежа.

153. „Домейн на преносимост" са мрежите на доставчиците, в които се осъществява преносимост на предоставените им от КРС номера.

154. „Държател на обхвата от номера" е мрежата на предприятието, на което КРС е предоставила номера от Националния номерационен план част, от които е пренесеният номер.

155. "Идентификация на линията на викация (CLI)" е функция на мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация. Това позволява на викация абонат да приеме или да откаже повикването.

156. "Идентификация на свързаната линия (COL)" е функция на мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера, който идентифицира точката на получаване на повикването. COL се поддържа при ISDN достъп и се предоставят COLP и COLR като допълнителни услуги.

157. "Кратко текстово съобщение (SMS)" - услуга за изпращане на кратко текстово съобщение, съгласно GSM стандарта, при която се предават до 160 знака или символа в рамките на едно съобщение (140 октета).

158. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 159) "Оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове" - означава, че крайното устройство е с оценено съответствие, съгласно Наредба за съществените изисквания и оценяване на съответствието на радиосъоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Обн., ДВ, бр. 79, 2002 г. в сила от 12.09.2002 г.). Пуснатите на пазара устройства са съпроводени с декларация за съответствие на производителя/вносителя и трябва да имат българска маркировка за съответствие "Со" и съответните означения. Допустимо е означенията да са върху опаковката или съпровождащите радиосъоръженията документи - тип устройство, модел, производител, вносител, фабричен номер, означение за използване по предназначение.

159. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 160.) "Представяне на идентификация на линията на викация (CLIP)" е услуга, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат.

160. (изм. в сила от 10.01.2013 г., предишна т. 161.) "Пренасочване на повикването (Call forward)" е услуга, която дава възможност входящите повиквания към даден потребител/абонат да бъдат препратени автоматично към друг потребител/абонат.

161 (в сила от 10.01.2013 г.) „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."

162. ( изм. в сила от 10.01.2013 г.) "Преносимостта на мобилни номера" е право на абонатите и потребителите на предприятията доставчици на обществена мобилна телефонна услуга, да запазят номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ обществена мобилна телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа и задължение на предприятията да осигуряват възможност на своите абонати да запазят национално значимия си номер при смяна на доставчика на обществена мобилна телефонна услуга.

163. „Приемащ доставчик" е доставчика, който приема номера в резултат на процеса на пренасяне. Неговата мрежа става мрежа на абоната/потребителя след завършване

процеса на пренасяне.

164. „Прозорец на преносимост" е определен период от време в процеса на пренасяне на номера от момента на активиране на достъпа на крайния потребител от предприятията на приемащата мрежа до момента на актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.

165. „Работен ден" за нуждите на Раздел III от настоящите общи условия е всеки календарен ден от понеделник до петък с изключение на официалните празници.

166. (изм. в сила от 10.01.2013 г.) „Работно време" работното време на централите за работа с клиенти, обслужващи Потребители на БТК.

167. "CLI услуги" са всички услуги, предоставяни от операторите на потребителите посредством и свързани с функцията на мрежите: "идентификация на линия на викация" и предвидени в настоящата наредба.

168. "MSISDN" е мобилен телефонен номер.

169. "Тонално номеронабиране (DTMF dialing)" е метод на предаване, при който всеки разред или сигнал се представя чрез характерна двойка честоти.

170. (нова в сила от 29.03.2012 г.) „Максималната финансова граница на потребление" определя максималния размер на стойността на ползваните от абонатите телефонни услуги преди БТК да пристъпи към изискване на плащане или ограничаване на ползваните услуги до извършването на плащане. Месечните максимални финансови граници на потребление включват фактурираните и настоящите задължения /нефактурирани задължения/ към БТК.

#### Раздел XIX Преходни и заключителни разпоредби

171. Разпоредбите в Раздел III от настоящите Общи условия влизат в сила и услугите за пренасяне на номера започват да се предоставя след провеждане на успешни тестове за работата на мрежите на предприятията от домейна на преносимост на мобилни номера. БТК ще оповести датата на влизане в сила и старта на услугите за пренасяне на мобилни номера по подходящ и общодостъпен начин.

172. За нуждите на настоящите Общи условия индивидуалните договори, сключени с „БТК Мобайл" ЕООД, се считат сключени с БТК по право.