

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ "НЕТ 1" ЕООД И КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ФИКСИРАНА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА**

(в сила от 01.03.2013 г., Изм. и доп. съгласно Решение на Комисия за защита на потребителите, отразено в Протокол № 11 от 12.04.2018г. и Изм.и доп. в изпълнение на Общия регламент за защита на данните (Регламент (ЕС) 2016/679), в сила от 25.05.2018 г.)

### **I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на "НЕТ 1" ЕООД, (наричано по-долу "НЕТ 1"), със седалище и адрес на управление: гр. София, 1592, бул. "Асен Йорданов" № 14, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 175335782, с идентификационен № по ДДС: BG175335782, притежаващо разрешение № 01752/07.12.2011 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга (наричано по-долу за краткост "Разрешението") и Абонатите или Потребителите на електронни съобщителни услуги, възникващи при предоставяне и ползване на услуги чрез тази мрежа.

1.1. Адресите и телефоните за контакти с НЕТ 1 са:

Гр. София, 1592, бул. "Асен Йорданов" № 14;

Тел. 02 973 14 54; 0700 35 035 (таксува се според

тарифния план на вашия оператор)

Факс: 02 978 06 60;

e-mail: info@net1.bg; support@net1.bg;

2. По смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази, включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в тази точка значения:

2.1. „Даряваща мрежа“ е мрежата, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера;

2.2. „Доставчик“ е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС);

2.3. „Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата;

2.4. „Даряващ доставчик/Донор“ е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа;

2.5. „Държател на обхвата от номера“ е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) е предоставила номера от Националния номерационен план, част от които е пренесеният номер;

2.6. „Единен европейски номер за спешни повиквания 112“ (ЕЕН 112) е единен европейски телефонен номер, определен в Националния номерационен план, който се използва при необходимост от спешна помощ при различни рискове за живота, здравето, сигурността и имуществото на гражданите;

2.7. „Краен потребител“ е Потребител, включително и Потребител, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги, по смисъла на ЗЕС, чрез Мрежата;

2.8. „Крайни електронни съобщителни устройства“ са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на Мрежата на НЕТ 1;

2.9. „Мрежа“ е обществената електронна съобщителна мрежа на НЕТ 1, чрез която се предоставя фиксирана телефонна услуга на Крайни потребители;

2.10.а. „Мрежа на държателя на обхвата от номера“ е мрежата на доставчика, на който Комисията е предоставила номера от ННП, част от които е пренесеният номер;

2.10.б. (Отм. в сила от 25.05.2018 г.)

2.11. „Нетипичен трафик“ е трафик, чийто обем значително надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно през предходни периоди и/или значително надвишава обичайното потребление и/или трафик, който включва обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на кратък период от време към един и същ номер и/или повиквания към един и същ и/или различни (уникални) номера, осъществявани многократно в рамките на кратък период от време.

2.12. „Номер“ е географски номер от Националния номерационен план, част от цифрите, на който имат географско значение и който е част от предоставения номерационен ресурс на Доставчик, предоставен за ползване от Доставчика на Краен потребител;

- 2.12.а. „Повикване“ е свързване, осъществено чрез обществена електронна съобщителна услуга, позволяващо двупосочни гласови съобщения.
- 2.13. „Потребител“ е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, държавен или общински орган, дипломатическо или консулско представителство, търговско представителство или друг правен субект, действащ на територията на Република България и/или създаден, съгласно действащото законодателство на Република България, което е страна по индивидуален договор с НЕТ 1, за ползване на Услуга, предоставяна чрез Мрежата;
- 2.14. „Приемаща мрежа“ е мрежа, която приема номера и чрез която Потребителят или Потребителят ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне;
- 2.15. „Приемащ доставчик“ е Доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер;
- 2.16. „Пренесен номер“ е географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един Доставчик в мрежата на друг Доставчик от Домейна на преносимост;
- 2.17. „Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Крайните потребители на предприятията – доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на Доставчика с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера, както и възможността на Крайните потребители да запазят предоставения им Номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление;
- 2.18. „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на Крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на Крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа;
- 2.19. „Пренесен номер поради техническа грешка“ е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от Потребителя, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик.
- 2.20. „Работен ден“ е всеки ден от понеделник до петък, с изключение на националните и официални празници и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.
- 2.21. „Телефонна справочна услуга“ е електронна съобщителна услуга, даваща възможност на осъществяващия повикване Краен потребител да получи информация за телефонния номер на Потребителя по подадени данни за индивидуализация на Потребителя – име, а когато е необходимо – адрес;
- 2.22. „Телефонен указател“ е специализирана база данни в печатна и/или електронна форма, издавана и актуализирана при спазване условията на Наредба № 5/13.12.2007 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;
- 2.23. „Услуга“ или „Услуги“ е обществена телефонна услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа, предоставяна чрез Мрежата;
3. Настоящите Общи условия имат задължителна сила за НЕТ 1 и за Крайните потребители на Мрежата, освен ако не е уговорено друго в договора за услуги между Потребителя и НЕТ 1. Общите условия са задължителни за страните в тяхната цялост. Допълнително договорените условия не могат да противоречат на разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), както и на условията на издаденото на НЕТ 1 Разрешение.
4. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Общите условия са неразделна част от договора за Услуги между НЕТ 1 и Потребителя на основание чл. 226, ал. 3 от Закона за електронните съобщения. Потребителят декларира писмено приемането и своето съгласие с Общите условия.

## **II. ДОГОВОР ЗА ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА И ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА**

5. Предоставянето на Услугата от НЕТ 1 се извършва на основание писмен договор, сключен със съответния Потребител.
- 5.1. Потребителите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години.
- 5.2. Договорът при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, или незабавно, ако Потребителят изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато НЕТ 1 предоставя

на Потребителя крайни устройства, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на крайно устройство, предоставено от НЕТ 1 или когато Потребителят пренесе Номер/а в мрежата на НЕТ 1 или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.

6. В 7-дневния срок по т. 5.3 когато е приложим, Потребителят има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на услуги се извършва в писмена форма, в търговски офис на НЕТ 1.

7. Посредством договор за Услуги, сключен с един Потребител, НЕТ 1 може да предостави повече от един Номер от Мрежата.

8. Сключване на договор:

8.1. При сключването на договора, съответният Потребител е длъжен да предостави на НЕТ 1 идентификационните си данни, изисквани от последния, както и да му предостави при поискване документи, удостоверяващи верността на тези данни. При промяна на тези данни, Потребителят следва да уведоми НЕТ 1 в едномесечен срок след настъпване на промяната.

8.2. При сключване на договор за Услуги Потребителят се идентифицира по следния начин:

8.2.1. За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната - с вписан настоящ адрес); или нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договорът се сключва от трето упълномощено лице;

8.2.1.а. За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност - с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, копие от карта за код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката;

8.2.2. За юридически лица и еднолични търговци:

8.2.2.1. За лица, които са регистрирани или съответно пререгистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър (ЗТР) - Единен идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представяват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;

8.2.2.2. За лица, които подлежат на регистрация от компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за пререгистрация по ЗТР (до изтичане на определения в ЗТР срок) или законът не предвижда извършването на пререгистрация - удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на договора за Услугата; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (при наличие на такава регистрация); пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

8.2.2.3. Други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) - с копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

8.2.3. НЕТ 1 има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 8.2. документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

8.3. При сключване на договор с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

8.3.1 Пълномощни от физически лица:

Приемат се само специални нотариално заверени пълномощни или общи нотариално заверени пълномощни от физически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия пред НЕТ 1 или пред други предприятия. Приема се и пълномощно, в което има текст, от който следва, че упълномощеният има право да представлява и/или сключва договори с всякакви трети лица (физически лица, юридически лица и др.). Пълномощното се представя в оригинал и ако съдържа упълномощаване само за конкретното правно действие, остава в съответния търговски офис. Ако съдържа упълномощаване за повече правни действия, в търговския офис следва да остане копие от пълномощното заверено за вярност с оригинала от упълномощения и съответния служител в търговския офис. В случай, че се представя пълномощно от чужденец, същото следва да е с нотариална заверка и легализиран превод (превод, извършен от оторизиран български преводач и легализиран от Дирекция „Консулски отношения“ при Министерство на външните работи) или официален превод (превод, извършен от оторизиран български преводач/преводаческа агенция).

#### 8.3.2. Пълномощни от юридически лица:

Приемат се:

а) нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред НЕТ 1 и/или всякакви други трети лица.

б) специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на пълномощното следва да остане в съответния търговски офис на НЕТ 1.

8.3.3. НЕТ 1 има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 8.3.1 и т. 8.3.2. документи.

8.4. При сключване на договора НЕТ 1 има право да изисква и други документи, необходими за сключването му, както и данни необходими за издаване на месечните фактури за дължимите от Потребителя суми. Документите по предходното изречение могат да се използват от НЕТ 1 само за реализиране на права и изпълнение на задължения по тези Общи условия и договора и в съответствие с изискванията на закона и тези Общи Условия. НЕТ 1 няма да изисква от Потребителя документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на Услуги.

8.5. НЕТ 1 има право писмено да упълномощава трети лица да предлагат Услугата и/или да сключват от негово име договори за Услуги с лицата, желаещи да станат Потребители на Мрежата, както и да събират плащания от Потребителите по договорите за Услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните Потребители по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване. НЕТ 1 има право да оправомощи изрично трети лица да приемат заявления за пренасяне на Номер/а, съгласно т. 6б от настоящите Общи условия.

9. При сключване на договора за Услугата, НЕТ 1 има право да изиска от другата страна представяне на банкова гаранция или внасяне на гаранционна сума в размера, с който Потребителят иска да му бъде увеличен Кредитният лимит по смисъла на т. 32 от настоящите Общи условия.

9.1. Гаранционна сума (съответно банкова гаранция) може да бъде изискана от страна на НЕТ 1 от Потребители:

9.1.1. с изчерпан Кредитен лимит;

9.1.2. на които достъпът до Мрежата е бил преустановяван поради неплащане на дължимите суми;

9.1.3. в зависимост от кредитната им оценка, изготвена съгласно т. 33.10 и вида на използвания абонаментен план;

9.2. Лихви върху гаранционни суми не се начисляват.

9.3. НЕТ 1 има право да използва изцяло или отчасти гаранционната сума за удовлетворяване на свои вземания от Потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки. При прекратяване на договора, неизползваната част от гаранционната сума подлежи на връщане на Потребителя в срок до един месец след постъпване на изрично писмено искане на Потребителя, в случай, че той няма неизплатени задължения към НЕТ 1.

10. НЕТ 1 има право да не сключи договор с определено лице, в случай че:

10.1. лицето не предостави данни, изисквани от НЕТ 1;

- 10.2. лицето не предостави на НЕТ 1 поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;
- 10.3. лицето е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с НЕТ 1;
- 10.4. лицето не е внесло изискана от НЕТ 1 по реда на т. 9 от тези Общи условия гаранционна сума или банкова гаранция;
- 10.5. е установено от НЕТ 1, че лицето е използвало или е допуснало да бъдат използвани неправомерно електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели по друг договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги от НЕТ 1;
- 10.6. е установено от НЕТ 1, че лицето е получило или е направило опит да получи от НЕТ 1 електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;
- 10.7. ако според направена кредитна оценка лицето не покрива критериите за свързване към Мрежата, съгласно действащата търговска политика на НЕТ 1;
- 10.8. При липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата;
- 10.9. В случаите по т. 72. от настоящите Общи условия или при наличие на причина за отказ от преносимост при Даряващия доставчик.
11. Потребителите могат да прехвърлят на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по сключения по реда на т. 5 договор с НЕТ 1, само ако последният е дал предварително изричното си писмено съгласие за осъществяване на прехвърлянето, освен ако не е предвидено друго в договора.

### **III. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ НЕТ 1. КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ**

12. НЕТ 1 предоставя на Крайните потребители електронни съобщителни услуги, съгласно технологичните възможности на Мрежата. Конкретният избор на пакета услуги се определя от Потребителя в договора по т. 5 и/или в приложения към него.
13. Услугата, предоставяна от НЕТ 1 по реда на тези Общи условия, осигурява възможност на Крайния потребител за ползване на фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване на изходящи и входящи повиквания, пряко или непряко, на национални или национални и международни повиквания чрез номер или номера в национален или международен телефонен номерационен план. НЕТ 1 осигурява безплатен достъп на Крайния потребител до услугите за спешни повиквания. Услугите за спешни повиквания се предоставят дори когато Крайния потребител има ограничения да осъществява изходящи повиквания. Като средство за предоставяне на фиксираната телефонна услуга, НЕТ 1 може да разположи крайно оборудване за достъп и съоръжения при Крайния потребител.
- 13.а. По реда на настоящите Общи условия НЕТ 1 предоставя право на Крайния потребител да запази номера си при промяна на Доставчика на фиксирана телефонна услуга.
14. НЕТ 1 предоставя безвъзмездно на Крайния потребител и следните допълнителни услуги: „идентификация на линията на викация“, „идентификация на свързаната линия“, „блокиране на идентификация на линията на викация“, „прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания“ при спазване изискванията на ЗЕС.
15. При предоставяне на Услугата, НЕТ 1 има право да определя ценови пакети за Услуги, обвързвайки ползването им с определени условия, като осигурява правото на Потребителя да ползва други Услуги извън пакета. НЕТ 1 има право при спазване на принципа за равнопоставеност и на законовите ограничения, доколкото има такива, да договаря различни условия за предоставяне на Услуги за определени категории Потребители.
16. НЕТ 1 осигурява качество на фиксираната телефонна услуга и качество на

обслужване, както следва:

- 16.1. факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 70;
- 16.2. еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 ms;
- 16.3. процентът на неуспешни повиквания - до 1 %;
- 16.4. броят на повредите на абонатна линия - до 3 %;
- 16.5. времето за отстраняване на повреди е от 8 часа до 3 календарни дни;
- 16.6. време за първоначално предоставяне на Услугата – до 3 календарни дни, считано от датата на подаване на първоначална валидна заявка за активиране на Услугата и наличие на техническа възможност;
- 16.7. време за установяване на връзка – до 10 секунди;
- 16.8. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – до 12 секунди;
- 16.9. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги – до 12 секунди.
17. Посредством своята мрежа НЕТ 1 предоставя Услугата на Крайните потребители 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон или в случаите на т. 33.6.
18. Абонамент и номера от Мрежата:
  - 18.1. Абонаментът осигурява на Потребителя достъп до Услугата, съгласно сключения договор за Услуги, в рамките на изградената Мрежа.
  - 18.2. Абонаментът включва предоставяне на един или повече номера от Мрежата, които позволяват на Потребителя да ползва Услугата, за която е абониран.
  - 18.3. Потребителят не придобива право на собственост върху вторично предоставения от НЕТ 1 Номер и при прекратяване на съответния договор за Услуги Потребителят губи правото да ползва този номер, освен, ако номерът не бъде пренесен.
  - 18.5. Номерата могат да бъдат променени с писмена молба на Потребителя след заплащане на допълнителна цена за тази услуга, съгласно ценоразписа на НЕТ 1.

#### **IV. ЦЕНИ. НАЧИНИ И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ. НАЧИНИ НА ТАРИФИРАНЕ НА УСЛУГИТЕ**

19. Цените на Услугите, предоставяни от НЕТ 1 се определят, изменят и допълват по реда на ЗЕС.
20. НЕТ 1 публикува цените на Услугите или промени в тях на страницата си в Интернет.
21. НЕТ 1 предоставя безплатна информация на Крайните потребители относно цените на Услугите в своите търговски офиси и на Интернет страницата си.
22. Цените на Услугите се определят при условия на равнопоставеност на Крайните потребители.
23. Структура на цената на Услугата:
  - 23.1. Цена за свързване към Мрежата – осигурява достъпа на Потребителя до Мрежата и се заплаща еднократно при сключване на договор;
  - 23.2. Месечна абонаментна такса – дължи се за поддържане на достъп до Мрежата и се заплаща от Потребителя ежемесечно, съгласно уговореното в договора.
  - 23.3. Цена на Услуги (изходящи селищни, междуселищни и международни гласови повиквания и други повиквания, контролирани от Потребителя – пренасочване), ползвани през съответния таксуващ период – заплаща се след изтичане на съответния таксуващ период. Цената включва всички осъществени повиквания в зависимост от тяхната продължителност и избрания абонаментен план, съгласно действащия ценоразпис на НЕТ 1;
  - 23.4. Допълнителна цена – заплаща се от Потребителя при ползване на допълнителни Услуги;
  - 23.5. Еднократна потребителска цена за преносимост на Номер/а – НЕТ 1, в качеството му на Приемаш доставчик, може да определи в ценоразписа си еднократна потребителска цена за осъществяване на преносимост на номерата в съответствие с изискванията на ЗЕС;
24. Месечната абонаментна такса, дължима за първия и последния месец (таксуващ период) на ползване на Услугата се заплаща пропорционално на броя дни от датата на активиране на Услугата до последния ден.
25. Заплащането от Потребители на дължимите цени се извършва в брой в търговски офис на НЕТ 1, по банков път или по друг начин, съгласно предоставяните от НЕТ 1

възможности за заплащане на дължимите суми. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Потребителя. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на НЕТ 1.

26. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Заплащането на Услугите се извършва въз основа на месечна фактура, която се издава на името на Потребителя. Неполучаването на фактурата не освобождава Потребителя от задължението му за плащане на дължимите суми, освен в случаите когато бъде установено, че НЕТ 1 не е предприело действия по изпращането ѝ до Потребителя.

27. Дължимите суми се заплащат в срока, посочен в договора. Неспазването на срока дава право на НЕТ 1 да използва внесената от Потребителя гаранционна сума или банкова гаранция, ако е налице такава, за покриване на част или на цялото задължение. При покриване на част от задължението НЕТ 1 има право да прекрати достъпа на Потребителя до Мрежата.

28. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Месечните сметки могат да бъдат оспорени пред НЕТ 1 в 3 (три) месечен срок след датата на издаване на фактурата. Подадената жалба се разглежда по реда на чл. 44 и следващите от настоящите Общи условия.

28.а. НЕТ 1 си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги. Изменения и допълнения на индивидуални договори се правят по взаимно съгласие на страните. При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, НЕТ 1 има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите договори за услуги, сключени с Потребителите. НЕТ 1 представя цените на дребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3 дневен срок преди влизането им в сила и ги публикува на страницата си в интернет на адрес [www.net1.bg](http://www.net1.bg) и предоставя безплатно информация на потребителите и други лица за тях във всички свои търговски офиси на територията на Република България.

29.1. НЕТ 1 предоставя безвъзмездно подробно месечно извлечение (детайлизирана сметка) за използваните през съответния таксуващ период Услуги и дължимите за тях суми. Потребителят има право изрично да заяви, че не желае да получава детайлизирана сметка. Детайлизираната сметка съдържа следната информация:

29.1.1. всички видове ползвани от Потребителя Услуги през разплащателния период;

29.1.2. брой на ползваните Услуги;

29.1.3. обща стойност на всеки вид ползвани Услуги;

29.1.4. общ размер на сметката;

29.1.5. размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;

29.1.6. размер на отчисленията, които може да се дължат на Потребителя, съобразно начина на ползване на Услугите, договорен между него и НЕТ 1;

29.1.7. общ размер на дължимата сума;

29.1.8. срок за плащане;

29.1.9. възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;

29.1.10. Идентификационни данни на НЕТ 1;

29.1.11. Адреси, телефони и други начини за контакти с НЕТ 1.

29.2. НЕТ 1 предоставя при поискване детайлизирана справка за ползваните телефонни услуги, за която може да се предвиди заплащане съгласно Ценоразписа. Детайлизираната справка съдържа информация за:

29.2.1. вида на ползваната услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги.

29.2.2. стойността на всяко осъществено повикване;

29.2.3. датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

30. Начини на тарифиране:

30.1. Изходящите разговори се отчитат в зависимост от тяхната продължителност в секунди и се заплащат по цена за минута разговор. Разговорите се тарифират, съгласно условията за тарифиране, определени в Ценоразписа и/или в договора за Услуги с Потребителя;

30.2. Промените в начините на тарифиране влизат в сила след публикуването им на интернет страницата на НЕТ 1.

31. Цените на Услугите се определят в Ценоразписа на НЕТ 1.

32. НЕТ 1 определя конкретна сума /кредитен лимит/, в рамките на която Потребителят има възможност да ползва предоставените от НЕТ 1 услуги чрез Мрежата, без да е

необходимо внасянето на гаранционна сума. Конкретният размер на кредитните лимити се определя в Ценоразписа на НЕТ 1.

32.1. НЕТ 1 може да договори индивидуален кредитен лимит:

32.1.1. с Потребители, които имат доказана платежоспособност или

32.1.2. с Потребители, които са редовни платци или са реализирали трафик с голям обем, или

32.1.3. в зависимост от вида на използвания от Потребителя абонаментен план и направената кредитна оценка.

32.2. При реализиране на Нетипичен трафик НЕТ 1 може да приспадне от внесената гаранционна сума или представената банкова гаранция съответните задължения на Потребителя.

32.3. Индивидуалният кредитен лимит може да бъде променян еднократно за текущия месец или периодично за бъдещи периоди след писмена заявка от страна на Потребителя. .

## **V. ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА НЕТ 1**

33. НЕТ 1 има право:

33.1. да получава изцяло и в срок дължимите от Потребителите суми за предоставената им Услуга;

33.2. да спре предоставянето на Услугата на Потребителя при надвишаване на определения от НЕТ 1 Кредитен лимит или да поиска внасяне на гаранционна сума или представяне на банкова гаранция по реда на тези Общи условия. При заплащането на последната предоставяне на Услугата се възобновява; 33.3. да спре предоставянето на Услугата на Краен потребител, за който са налице достатъчно данни, за извършено нарушение на задълженията по т. 36.1. – 36.9. от тези Общи условия. Когато съществува съмнение, че Краен потребител е получил или е направил опит да получи от НЕТ 1 електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства, НЕТ 1 има право да спре предоставянето на услугата до изясняване на случая;

33.4. да спре или ограничи предоставянето на Услугата при забава за плащане на задължение, предвидено в настоящите Общи условия;

33.5. да променя предоставените на Потребителите номера, в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения на Разрешението или при технологична необходимост, породена от структурни промени в Мрежата на НЕТ 1. Промяната на номерата се извършва след предварително писмено уведомяване на засегнатия Потребител в едномесечен срок;

33.6. временно да спира предоставянето на Услугата при необходимост от провеждане на планирани или инцидентни профилактични прегледи или ремонти на Мрежата, както и поради необходимост от извършване на действия за развитие на тази Мрежа;

33.7. (Изм. - в сила от 25.05.2018 г.) да събира, обработва, съхранява и използва лични данни на абонатите си, при спазване на изискванията на действащото законодателство;

33.8.1. НЕТ 1 има право да наложи ограничения за ползването на Услуги от Потребителя по реда на т. 33.8.3. или да заплати неговите задължения по реда на т. 33.8.2. в случай на неплащане от Потребителя на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесен/и номер/а.;

33.8.2. НЕТ 1 може да заплати задълженията на Потребителя по т. 33.8.1. от настоящите Общи условия. НЕТ 1 уведомява предварително Потребителя за размера на дължимата сума към Даряващото предприятие. При неплащане на дължимата сума от страна на Потребителя в едnodневен срок, считано от датата на уведомлението по предходното изречение, се приема, че той е изразил съгласие сумата да бъде платена от НЕТ 1 и е потвърдил, че задължението му към Донора е действително, изискуемо и е в посочения от Донора размер, както и че не са налице възражения, които следва да бъдат противопоставени на Даряващото предприятие. В този случай се счита, че НЕТ 1 встъпва в дълга на Потребителя към Донора. Във вътрешните отношения между Потребителя и НЕТ

1 Потребителят отговаря за целия дълг. При заплащане от страна на НЕТ 1 на дължимата от Потребителя сума към Даряващото предприятие, НЕТ 1 встъпва в правата на Донора към Потребителя и разполага с регресни права срещу Потребителя до размера на платената сума. НЕТ 1 упражнява правото си на регрес по съдебен ред или посредством



изискване на дължимата сума и включването ѝ във фактурата на Потребителя за съответния месец;

33.8.3. НЕТ 1 може да спре достъпа на Потребителя до мрежата в срок от 1 (един) ден от получаване на уведомление от Донора за наличие на неплатени задължения. НЕТ 1 възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 (един) ден от получаване на уведомление от Донора за погасяване на задълженията. НЕТ 1 уведомява Потребителя по подходящ начин, че достъпът му до мрежата ще бъде спрял поради неплатени задължения към Донора. Предплатените от Потребителите такси, отнасящи се за периода на ограничаване на ползването на Услугата, не подлежат на възстановяване.

33.9. да използва предоставените при сключване на договор с Потребителя данни: име (за физическите лица - лично и фамилно; за юридически лица, еднолични търговци и други организации – наименование), адрес и телефонен номер с цел публикуването им в телефонен указател или за предоставяне на телефонни справочни услуги от НЕТ 1. Данните, посочени в предходното изречение, могат да бъдат използвани от НЕТ 1 и за представянето им на други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги за издаване на телефонен указател или за предоставяне на телефонни справочни услуги при спазване на изискванията на ЗЕС, на действащото българско законодателство и т. 35.5.1 от Общите условия. НЕТ 1 има право да използва данните по тази точка и/или да ги предоставя на трети лица, само ако Потребителят изрично е поискал вписването на част или всички данни или писмено е изразил съгласие данните му да бъдат предоставени на други предприятия;

33.10. да осъществява или изпраща 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, в случай че Потребителят е дал съгласието си да получава такива повиквания, съобщения или електронна поща чрез мрежите. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време. НЕТ 1 може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на Потребителя, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на 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.

33.11. временно да спре достъпа на Крайния потребител, при регистриран Нетипичен трафик, след като го уведоми предварително за това, до изясняване и отстраняване на причините за неговото поведение и да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения;

33.12. (Изм. - в сила от 25.05.2018 г.) самостоятелно или чрез друго лице/а да изготвя първоначална и текуща кредитна оценка на Потребителите за ползване на услугите, предоставени чрез Мрежата, с оглед преценка събираемостта на вземанията. Допълнителна информация за обработката на лични данни, при изготвяне на кредитната оценка се съдържа в „Политиката за поверителност на личните данни на НЕТ 1“. В зависимост от кредитната оценка, НЕТ 1 има право:

33.12.1. да откаже или преустанови свързване към Мрежата;

33.12.2. да предостави достъп само до част от услугите;

33.12.3. да предостави достъп до Мрежата след внасяне на определена от НЕТ 1 гаранционна сума;

33.13. да изиска гаранционна сума в зависимост от кредитната оценка на Потребителя;

33.14. да поиска и получи достъп до помещения на Потребителя, след като го уведоми за това писмено, не по-късно от три дни преди датата на искания достъп до помещения;

33.15. да получава в срок всички суми по т.т. 36.10. – 36.12. от настоящите Общи условия.

33.16. НЕТ 1 може да информира Крайния потребител по подходящ начин при достигане на определен процент от кредитния лимит.

34. НЕТ 1 се задължава:

34.1. да предоставя непрекъснато Услугите, описани в настоящите Общи условия,

съобразно техническото и технологичното развитие и съобразно инвестиционните планове за развитие на Мрежата и с необходимото качество;

34.2. във връзка с качеството на предоставяните чрез Мрежата Услуги да:

34.2.1. поддържа Мрежата и прилежащите ѝ съоръжения в техническа изправност и състояние, годни за непрекъснато и качествено предоставяне на Услуги;

34.2.2. отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в срок от 8 часа до 3 календарни дни, възникналите повреди по Мрежата и съоръженията;

34.2.3. уведомява в подходяща форма засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или действия за развитие на Мрежата Крайни потребители, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошено качество на Услугата, както и за предполагаемия срок на прекъсване или на влошаване на качеството. Уведомяването се извършва по начин, който е максимално достъпен.

34.3. да обяви телефонен номер и адрес, на които Крайните потребители могат да съобщават за повреди и за предоставяне на информация;

34.4. в случай на необходимост, свързана с националната сигурност, отбраната на страната или при извънредни обстоятелства, НЕТ 1 е длъжен:

34.4.1. да предоставя възможност и да съдейства на компетентните органи за осъществяване на електронни съобщения чрез Мрежата при кризи, при обявяване на режим „военно положение“, режим „положение на война“ или режим „извънредно положение“;

34.4.2. да изпълнява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на Мрежата в определено време;

34.4.3. да предоставя безплатно достъп до Мрежата си на компетентните органи за съобщения и повиквания в случаите предвидени в закона;

34.4.4. да търпи невъзможността за осъществяване на електронни съобщения в случаите на тяхното блокиране с технически средства при условията, предвидени в чл. 301, ал. 3 от ЗЕС.

34.5. да осигурява безплатен достъп до ЕЕН 112 и към кратките национални номера за достъп до спешни повиквания на службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението“. НЕТ 1 предоставя безплатен достъп по реда на предходното изречение до прекратяване на договора с Крайния потребител. При предоставяне на услуги за достъп до спешни повиквания НЕТ 1 предоставя на компетентните органи наличната информация за местоположението на викация краен потребител.

34.6. (Изм. - в сила от 25.05.2018 г. г.) да съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на абонатите след приключване на повикването или връзката в срокове предвидени в действащото законодателство.;

34.7. да предоставя безплатно на Крайните потребители копия от настоящите Общи условия.

34.8. да предоставя Услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението, сключените договори с Потребителите и настоящите Общи условия.

34.9. В случай че предоставя Услугата телефонен указател в електронна форма НЕТ 1 се задължава да предоставя на Крайните потребители информация за телефонния номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, които включват име (лично и/или фамилно) за Потребители физически лица, фирма съответно друго наименование за Потребители – еднолични търговци, юридически лица или други организации, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

34.10. В случай че предоставя телефонна справочна услуга НЕТ 1 се задължава да осигурява справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден обем данни. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за Потребители физически лица, фирма съответно друго наименование за Потребители – еднолични търговци, юридически лица или други организации, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

34.11. НЕТ 1 се задължава:

34.11.1. да уведомява по подходящ начин Крайните потребители за изменение на настоящите Общите условия в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им в сила, както и да ги публикува на Интернет страницата си и представи на видно място в търговските си офиси;

- 34.11.2. да уведомява по подходящ начин Крайния потребител при искане на достъп до негови помещения;
- 34.11.3. да уведомява Крайните потребители за възможността, условията и реда, при които те могат да продължат да ползват част или всички допълнителни услуги, включени в ценови пакет, преди да бъде осъществена преносимост на Номер. Условията и реда по предходното изречение се определят в зависимост от вида на допълнителната услуга и условията, при които НЕТ 1 предоставя на Крайни потребители само съответната допълнителна услуга. Във всички случаи ползването на допълнителни услуги, включени в ценови пакет, преди да бъде осъществена преносимост, може да се предоставя единствено въз основа на нов индивидуален договор между НЕТ 1 и Крайния потребител, като Потребителят губи своето право да ползва всякакви отстъпки, ползвани по силата на прекратения в резултат на осъществената преносимост на Номер/а индивидуален договор;
- 34.11.4. да уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.

## **VI. ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**

35. Крайният потребител има право:

- 35.1. да ползва Услугите в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за Услуги;
- 35.2. да иска информация от НЕТ 1 относно условията за ползване на Услугата;
- 35.3. да иска предоставянето на детайлизирани сметки за ползваните Услуги. Детайлизираната сметка се предоставя в едномесечен срок, считано от датата на нейното издаване и може да съдържа информацията, посочена в т. 29 от настоящите Общи условия;
- 35.3.а. да иска предоставянето на детайлизирана справка за ползваните Услуги, която може да съдържа информация за:
- 35.3.а.1. вида на ползваната Услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги;
- 35.3.а.2. стойността на всяко осъществено повикване;
- 35.3.а.3. датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.
- 35.4. да сигнализира НЕТ 1 за констатираните от него проблеми, свързани с ползването на Услугата на обявен от предприятието номер;
- 35.5. с писмена молба съгласно образец, утвърден от НЕТ 1, да заяви изрично:
- 35.5.1. че желае изцяло или отчасти негови данни да бъдат включени в телефонен указател, издаван от НЕТ 1, както и в обществено достъпен указател, издаван от трето лице в печатна или електронна форма, или данните му да бъдат използвани за предоставяне на телефонни справочни услуги. Потребителят може да иска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени данни. Упражняването на правата по настоящата точка е безплатно за Потребителя;
- 35.5.2. искане за включване на допълнителни данни за него и други лица, ползващи съвместно с него абонатната линия, само след тяхното предварително писмено съгласие за това. За тази услуга НЕТ 1 може да предвиди определено заплащане.
- 35.5.2.а. В телефонния указател се включват минимално необходими данни за:
- 35.5.2.а.1. физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;
- 35.5.2.а.2. еднолични търговци и юридически лица – фирма, адрес и телефонен номер.
- 35.5.2.б. Потребителят може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател минимално необходими данни. Зачиването изцяло или частично или промяната на вписани в телефонния указател минимално необходими данни е безвъзмездно за Потребителя;
- 35.5.2.в. В телефонния указател могат да бъдат включени и допълнителни данни, в случай че Потребителят е поискал това, като за тази услуга НЕТ 1 може да предвиди определено заплащане. Допълнителните данни съдържат информация за други телефонни номера на Потребителя, номер на факс, адрес на електронната поща, професия, предмет на дейност (за Потребителите – еднолични търговци, юридически лица) и други. Потребителят може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател допълнителни данни. Зачиването, изцяло или частично, или промяна на вписани в телефонния указател допълнителни данни може да бъде възмездно, като цената се определя в Ценоразписа на НЕТ 1;

35.5.2.г. Данните по т.т. 35.5.2.а. и 35.5.2.в. се заличават или изменят при издаване на нов или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време;

35.5.2.д. Потребителят има право да определи реда на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани номера, предоставени от едно или повече предприятия;

35.5.2.е. Потребителите, които са заявили изрично съгласие за вписване на данните им в телефонен указател могат да заявят съгласие тези данни да бъдат използвани с цел изпращане от трети лица на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания от трети лица. В телефонния указател по желание на Потребителя и при наличие на техническа възможност срещу заплащане може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания и съобщения от трети лица с цел директен маркетинг, както и начинът на предаването им. Не се изисква съгласие на Потребителите в случаите предвидени в т. 33.10. от настоящите Общи условия;

35.5.2.ж. Потребителят има право да поиска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане. В случай че искането се отнася за допълнителни данни по смисъла на т. 35.5.2.в. от настоящите Общи условия, НЕТ 1 може да предвиди определено заплащане, съгласно Ценоразписа;

35.5.2.з. Реализирането на правата по т. 35.5.2.а. – т. 35.5.2.ж. от настоящите Общи условия се осъществява чрез подаване на писмено заявление, с което изрично се заявява желанието на Потребителя данните му да бъдат включени в телефонен указател. Заявлението се подава в търговски офис на НЕТ 1 в рамките на работното време;

35.5.2.и. Данните по т.т. 35.5.2.а. и 35.5.2.в., които са били предоставени с изрично съгласие от Потребителя за издаване на телефонен указател от предприятия, които са задължени да осигурят телефонен указател като част от универсалната услуга, се използват от предприятията, задължени да осигурят телефонна справочна услуга като част от универсалната услуга;

35.5.2.к. НЕТ 1 има право да предоставя телефонна справочна услуга за телефонни номера и други данни за Потребителите си, кодове за автоматично вътрешно и международно избиране, телефонни номера за спешни повиквания, хармонизирани телефонни номера за хармонизирани услуги със социална значимост, телефонни номера за телефонни справочни услуги и други;

35.5.2.л. При търсене от страна на Потребители на данни в телефонните указатели в електронна форма те могат да получат информация за телефонния номер само въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който включва име (лично и/или фамилно) за Потребители физически лица, фирма съответно друго наименование за Потребители – еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес;

35.5.2.м. При ползване на телефонна справочна услуга, предоставяна от НЕТ 1, Потребителите могат да получат информация за търсения телефонен номер само въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който включва име (лично и/или фамилно) за Потребители физически лица, фирма съответно друго наименование за Потребители – еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес;

35.6. да изиска с писмена молба или да потвърди писмено съгласието си пред НЕТ 1 да получава информация от трети лица, отнасяща се до него и предназначена за адресирана реклама, телефонни продажби или друг вид пряк маркетинг, както и за услуги с намиране на адрес или за изследвания на пазара или потребителското мнение, без да заплаща за това;

35.7. да подава жалби, молби и предложения, да прави рекламации и да получава в срок от 1 (един) месец отговори по тях;

35.8. да запази географския си номер при смяна на НЕТ 1 (като Даряващ доставчик) с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в съответствие с изискванията на раздел XIII от настоящите Общи условия;

35.10. Крайният потребител има право да оттегли заявлението си за пренасяне на Номер/а в мрежата на НЕТ 1, не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и

процедурата за пренасяне на Номера/та, като се счита, че е налице и оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Крайният потребител може да оттегли заявлението си при НЕТ 1 или при Донора. Оттеглянето на заявлението се извършва по образец, който е съгласуван между доставчиците. В 7-дневния срок по т. 64.4.б, когато е приложим, Потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне;

35.11. да запази номера си при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление в съответствие с изискванията на раздел XIIA от настоящите Общи условия.

35.12. Потребителят има право да даде съгласието си да получава чрез мрежите на НЕТ 1 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 Потребителя, НЕТ 1 може да използва данните, получени при търговска сделка за предоставяне на продукти и услуги, чрез които може да бъде осъществен контакт с Потребителя за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на 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.

35.13. НЕТ 1 може по искане на Потребителя да ограничава провеждането на разговори от съответния Потребител към Услуги с добавена стойност, предоставяни от НЕТ 1. Потребителите могат да заявят активиране или деактивиране на услугата Ограничаване на повикванията чрез подаване на молба пред НЕТ 1.

36. Крайният потребител се задължава:

36.1. да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и договора за услуги;

36.2 да изпълнява задължителните указания на НЕТ 1 относно техническите изисквания за ползването на Услугата;

36.3. да заплаща в определените от НЕТ 1 срокове и по определения в съответния договор за Услуга начин дължими цени за ползване на Услугата. Да заплаща и всякакви допълнителни разходи, свързани със събирането на дължими от него вземания в случаите, когато тези допълнителни разходи са възникнали в резултат на виновното му поведение; В случай на частично или цялостно неизплащане на указаната във фактурата сума в срока за плащане, Потребителят дължи лихва в размер на законната лихва за забава за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от него суми;

36.4. да ползва само крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие, пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, съобразно тяхното предназначение и единствено за целите, за които са му предоставени;

36.5. да осигурява на НЕТ 1 достъп до негови помещения с оглед извършване на действия по предоставяне и поддръжка на Услугата. Достъпът се осигурява, при условие че НЕТ 1 е изпълнил задължението си по т. 33.14;

36.6. да не извършва и да не допуска други лица да генерират от неговия телефон Нетипичен трафик, посредством ползването на Услугата;

36.7. да не извършва и да не допуска извършване на действия, освен с изричното писмено съгласие на НЕТ 1:

36.7.1. свързани с генериране, терминиране или пренос на трафик от/към/в Мрежата на НЕТ 1 с цел реализиране на печалба за Крайния потребител или за друго лице, различно от НЕТ 1;

36.7.2. с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин, увреждащ правата и интересите на НЕТ 1.

36.8. да съобщава в писмена форма всяка промяна в наименованието, адреса си или в други регистрационни данни в 7-дневен срок след настъпването ѝ;

36.9. да не извършва или да допуска други лица да извършват от неговия телефон неверни или злоумишлени повиквания за спешна помощ, пожар, злополука и други подобни, както и обезпокоителни, заплашителни или обидни съобщения или повиквания до други лица;

36.12. Потребител, който е подал заявление за пренасяне на Номер/а е длъжен да

заплати на НЕТ 1 всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те Номер/а и услугите, ползвани чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер/а, които са възникнали или станали изискуеми преди и след подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а, както и да върне предоставени крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на НЕТ 1, до прекратяване на договорните отношения.

## **VII. ОТГОВОРНОСТИ**

37. НЕТ 1 и Потребителите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

37.1. НЕТ 1 дължи изплащане на обезщетение в размер на реално претърпените и определени по съдебен ред вреди, в случай на установено по реда на Раздел ХІVА от настоящите Общи условия неправомерно пренасяне на Номер/а на Потребителя и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата. Нарушението на процедурите за осъществяване на преносимост на номерата следва да е установено с влязъл в сила акт на КРС или с окончателно решение на компетентния съд.

38. За неотстранени повреди в МРЕЖАТА и съоръженията към нея, или по други причини, в резултат на които Потребителят не е могъл да ползва Услугата повече от 10 (десет) дни през един календарен месец, Потребителят заплаща част от дължимата месечна абонаментна такса, пропорционална на периода, през който е ползвал Услугата. Не е необходимо посочените дни да са последователни. НЕТ 1 приспада съответната сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец на базата на получени и регистрирани уведомления, съгласно т. 35.4. по-горе.

38.1. При неспазване на срока по т. 16.6., НЕТ 1 се задължава да намали пропорционално за всеки 24 (двадесет и четири) часов период на забава месечната абонаментна такса, дължима съгласно условията, посочени в т. 24 за първия месец. Месечната абонаментна такса се намалява за периода от момента на забавата до момента на първоначалното предоставяне на Услугата.

39. НЕТ 1 има право да спре предоставянето на Услугата на Крайния потребител или да прекрати сключения договор в следните случаи:

39.1. Крайният потребител нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява при отстраняване на нарушението. Предплатените от Потребителите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване;

39.2. Постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни обаждания от страна на Крайния потребител. Спирането продължава до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

40. НЕТ 1 не носи отговорност за:

40.1. прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон;

40.2. претенции на трети лица срещу Крайните потребители във връзка или по повод ползваните услуги;

40.3. съдържанието на обменната от Крайните потребители информация;

40.4. вреди, причинени от инсталирани крайни електронни съобщителни устройства от Крайния потребител, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;

40.5. електронната съобщителна мрежа и/или съоръжения, свързващи крайно електронно съобщително устройство на Крайния потребител и крайната точка на Мрежата, когато тази електронна съобщителна мрежа и/или съоръжения са собственост на трето лице;

40.6. повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след крайната точка на Мрежата;

40.7. точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции, която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка.

40.8. В случай на издаване на телефонен указател, НЕТ 1 няма да носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, подадени от Крайните потребители или на

- грешни бази данни за Потребители, предоставени от други предприятия;
- 40.9. При изградена връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, НЕТ 1 не носи отговорност за влошеното качество на услугите или за временното прекъсване на достъпа до една от двете мрежи, дължащо се на несъвършенство, извършване на ремонти или поддръжка, както и на повреди в другите мрежи;
- 40.10. Влошено качество на фиксираната телефонна услуга в деня на пренасянето;
- 40.11. Неизразходвани безплатни минути, включени в пакет на Краен потребител, който е пренесъл Номера/та си;
- 40.12. Възможна загуба на ползвани от Крайния потребител допълнителни услуги след пренасяне на Номера/та.
41. При забава на Потребител, свързана със заплащане на дължимата цена, НЕТ 1 има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно със законната лихва за всеки ден забава.
42. Потребителят отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на крайни електронни съобщителни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.
43. Потребителят отговаря за причинените вреди на НЕТ 1, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения договор и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

#### **VIII. ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

44. Всеки Краен потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до НЕТ 1 и до Комисията за регулиране на съобщенията, във връзка с предоставяната по реда на тези Общи условия Услуга.
45. НЕТ 1 се задължава да отговаря писмено на всички жалби, молби и предложения, отправени от Крайните потребители, в 1- (едно) месечен срок от постъпването им.
46. НЕТ 1 поддържа регистър за постъпилите жалби, молби и предложения от Крайни потребители, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен случай се съхранява в регистрите за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.
47. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) При влизане в сила на решение на компетентен орган, с което се уважава оспорване от Потребител на дължимата сума, както и когато НЕТ 1, след извършена проверка установи, че такова оспорване е основателно, недължимо заплатената част от сумата, ако такава е платена, се възстановява на Потребителя.

#### **IX. ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

48. Сключените договори за Услуга, в които е определен срок за предоставяне на Услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Потребителя относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора той се преобразува в безсрочен.
49. Договорът по тези Общи условия се прекратява в следните случаи:
- 49.1. по взаимно писмено съгласие на НЕТ 1 и Потребителя;
- 49.2. едностранно от страна на Потребителя:
- 49.2.1. с изключение на случаите по т. 49.4 от настоящите Общи условия, с 1- (едно) месечно писмено предизвестие до НЕТ 1, след заплащане на всички дължими суми, включително неустойки, когато такива са предвидени и прекратяването настъпва преди изтичане на срока на договора. В случаите, когато на Потребителя е предоставено крайно устройство за ползване, предизвестие се счита валидно отправено, само ако в последния ден на срока на предизвестие, Потребителят върне съответното крайно устройство в търговския офис, в който е подал предизвестие или ако едновременно с подаване на предизвестие, Потребителят е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.
- 49.2.2. при неизпълнение от страна на НЕТ 1 на съществени задължения по тези Общи условия, като Потребителят отправи 1- (едно) месечно писмено предизвестие до НЕТ 1. За неизпълнение от страна на НЕТ 1 на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:
- нарушаване на параметрите за качество на предоставяните услуги, съгласно Разрешението на НЕТ 1, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни, след като писмено е уведомял НЕТ 1 в какво се състои нарушението;

- неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и срокове по т. 34 от Общите Условия на възникналите повреди на Мрежата и съоръженията;
- неспазване от страна на НЕТ 1 на времето за първоначално предоставяне на Услугата посочено в т. 16.6. от Общите условия.

49.3. едностранно от страна на НЕТ 1 в следните случаи:

49.3.1. при неплащане на дължимите суми след изтичане срока за плащане, както и при наличие на просрочени задължения или нарушения по друг договор, сключен с НЕТ 1;

49.3.2. при невнасяне на изисканата гаранционна сума или банкова гаранция при превишен кредитен лимит, ако стойността на ползваните Услуги не бъде заплатена незабавно, както и във всички други случаи на изискване на гаранционна сума, съгласно тези Общи условия;

49.3.3. когато Потребителят използва технически средства за достъп до Мрежата, които не са предоставени от НЕТ 1, или е използвал или допускат да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;

49.3.4. при доказване по безспорен начин при спазване на процедурата по т. 33.3. от Общите условия, че Крайният потребител е получил или е направил опит да получи от НЕТ 1 електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

49.3.5. при системно нарушение (3 /три/ или повече пъти в рамките на една календарна година) на настоящите Общи условия от страна на Потребителя, въпреки отправеното му от НЕТ 1 писмено предупреждение;

49.3.6. при наличие на достатъчно основания да се счита, че Потребителят осъществява трафик с цел реализиране на собствена печалба или печалба за трети лица, ако липсва изрично съгласие на НЕТ 1 и/или при осъществяване на Нетипичен трафик.

49.3.7. при промени в законодателството или при прекратяване на правата по Разрешението за предоставяне на гласови услуги чрез Мрежата;

49.3.8. с едномесечно писмено предизвестие от НЕТ 1 до Потребителя;

49.3.9. в случай че в срок от 10 (десет) дни, считано от налагането на ограничения за ползването на услуги по реда на т. 33.8.3. от настоящите Общи условия, Потребителят не заплати задълженията си към Даряващия доставчик, НЕТ 1 може да прекрати договора с Потребителя и върне на Държателя на обхвата от номера пренесения номер.

49.3.10. когато се установи неправомерно пренасяне на номерата.

49.4. Договорът на Потребителя, който е подал заявление за пренасяне на Номер/а от НЕТ 1, се прекратява по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения договор за услуги. Договорните отношения на Потребителя с НЕТ 1 се считат за прекратени на датата, на която се деактивира достъпът на Потребителя до мрежата на НЕТ 1. Потребителят следва да плати на НЕТ 1 всички задължения, посочени в т. 36.12. от настоящите Общи условия. В случай че Потребителят желае преносимост на част от всички Номера, предоставени му от НЕТ 1 по договора за услуги, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежата на НЕТ 1.

50. Потребителят може да поиска временно прекъсване на Услугата за определен срок (не по-дълъг от 6 месеца, в рамките на една година) с писмена молба, след плащане на всички дължими суми. Ако до изтичане на срока Потребителят не е депозирал молба за повторно включване, НЕТ 1 има право да преустанови служебно достъпа до Мрежата, както и да прекрати едностранно договора за Услуги. Тази възможност не се предоставя на Потребители, сключили договор за Услуги, чието ползване е свързано с определен срок.

## **Х. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ГАРАНТИРАНЕ НА ТАЙНАТА НА СЪОБЩЕНИЯТА**

51. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) НЕТ 1 се задължава да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставената Услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне, като предприема всички необходими технически и организационни мерки за това. НЕТ 1 обработва личните данни на абонатите съгласно „Политиката за поверителност на личните данни на НЕТ 1“, публикувана на интернет страницата на дружеството – [www.net1.bg](http://www.net1.bg), раздел „Общи условия“ и е налична в търговските обекти на НЕТ1.

52. (Отм. – в сила от 25.05.2018 г.)

53. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) НЕТ 1 съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на Абонатите в сроковете и по начина, определен в Политиката за поверителност на личните данни на НЕТ 1.

54. (Отм. – в сила от 25.05.2018 г.)



- 55. (Отм. – в сила от 25.05.2018 г.)
- 56. (Отм. – в сила от 25.05.2018 г.)
- 57. (Отм. – в сила от 25.05.2018 г.)
- 58. (Отм. – в сила от 25.05.2018 г.)
- 59. (Отм. – в сила от 25.05.2018 г.)
- 60. (Отм. – в сила от 25.05.2018 г.)

## **XI. ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЦЕНИ И ЦЕНОВИ ПАКЕТИ, НОВИ УСЛУГИ И ДРУГИ ПО ДОГОВОРА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА**

61. Потребителите могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяните услуги, за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане от Интернет страницата на НЕТ 1 – [www.net1.bg](http://www.net1.bg), както и в търговските офиси на дружеството.

## **XII. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С НЕТ 1 В КАЧЕСТВОТО МУ НА ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК**

62. Краен потребител подава заявление за преносимост на номер/група от номера до НЕТ 1 или негов оправомощен дистрибутор или търговски представител. Заявлението е съгласно образец, изготвен от НЕТ 1, който съдържа реквизитите по т. 64, т. 65 и т. 65.А.

63. Крайният потребител следва да заплати еднократна потребителска цена за пренасяне на номер при подаване на заявлението, в случай че НЕТ 1 е определил такава цена в ценоразписа си. При заплащане на еднократната потребителска цена (в случай че такава се дължи) Крайният потребител получава разходооправдателен документ, който удостоверява факта на заплащането на таксата.

64. Заявлението трябва да съдържа:

64.1. За Потребители –

64.1.1. За физически лица български граждани – трите имена и единен граждански номер (ЕГН);

64.1.2. За физически лица чуждестранни граждани – имена, личен номер (в случай че е налице такъв) или номер на валиден документ за самоличност;

64.1.3. За физически лица, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – трите имена, код по регистър БУЛСТАТ/ЕГН;

64.1.4. За Потребители юридически лица:

64.1.4.1. За юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код;

64.1.4.2. За организации, които нямат статут на юридическо лице – наименование, съответен идентификационен код и трите имена на представляващия;

64.2. Номер/а или група от номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне, както и адрес на който ще се ползва услугата;

64.3. Телефонен номер за връзка с Потребителя;

64.4. Подпис, трите имена на Потребителя или упълномощения представител, дата и точен час на подаване на заявлението;

64.4.а Възможност за изрично писмено изявление на Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Потребителя;

64.4.б Възможност за изрично писмено изявление на Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 (седем) календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Потребителя.

64.4.в В случай, че Потребителят не е избрал някоя от възможностите по т. 64.4.а. и т.

64.4.6 се приема, че е избрана възможността по т. 64.4.б.

64.5. Декларация от Потребителя, че посочените от него данни в заявлението са верни.

64.6. Писмено съгласие от страна на Потребителя за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в мрежата на НЕТ 1, както и декларация от страна на Потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик в следната форма: „Съгласен съм договорът за фиксирана телефонна услуга, сключен с [име на Даряващия доставчик] да бъде прекратен по отношение на Номера/та, чието пренасяне заявявам с настоящото заявление за преносимост. Декларирам, че ще изпълня всички задължения, произтичащи от договора по предходното изречение включително но без да се ограничава до, задълженията свързани с неизпълнение на задълженията по този договор.”

64.7. Информирано съгласие, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на НЕТ 1, съгласно т. 64.8. по-долу се считат оттеглени, в следната форма:

„Разбирам и се съгласявам, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, съгласието ми за прекратяване на договора с [име на Даряващия доставчик], както и упълномощаването на „НЕТ 1“ ЕООД да действа от мое име и за моя сметка се счита за автоматично оттеглено.”

64.8. Упълномощаване на НЕТ 1 от страна на Потребителя да прекрати договорните взаимоотношения между Потребителя и Даряващия доставчик в следната форма: „Упълномощавам „НЕТ 1“ ЕООД:

- да прекрати от мое име и за моя сметка договора с [име на Даряващия доставчик] като отправи настоящото заявление за пренасяне към [име на Даряващия доставчик], като настоящото заявление следва да се счита за писмено предизвестие за прекратяване на двустранен договор, по отношение на номерата, чиято преносимост заявявам с него, както и

- да извърши необходимите съобразно закона действия по осъществяване на процеса на преносимост.”

64.9. Съгласие от Потребителя за предоставяне на данните на последния на НЕТ 1, включително необходимите лични данни, от страна на Даряващия доставчик в следната форма: „Съгласен съм, [име на Даряващия доставчик] да предостави необходимите данни, отнасящи се до мен в качеството ми на Потребител, на НЕТ 1 за целите на осъществяване на процеса по пренасяне.”

64.10. Възможност Потребителят да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението Номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението Номера да продължи.

65. Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

65.1. Всички Номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на Даряващия доставчик;

65.2. Броят на Номерата, които могат да бъдат включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от Крайния потребител;

65.3. Заявлението съдържа възможност за посочване на начина на преконфигурация на Номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо.

65.а. При наличието на изрично съгласие от страна на НЕТ 1 заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от Потребителя до НЕТ 1 за заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия Потребител.

65.б. НЕТ 1 удостоверява факта на подаването на заявлението чрез предоставяне на копие от същото на Потребителя.

66. Заявлението за пренасяне на Номера/та се подава лично от Крайния потребител или негов пълномощник в търговски офис на НЕТ 1. Заявлението може да се подава също така и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на НЕТ 1. Не се приемат заявления подадени по поща, факс и електронна поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на настоящите Общите условия.

69. При подаване на заявление за пренасяне на Номер/а, НЕТ 1 уведомява Крайния потребител за следното:

- 69.1. Задължението за заплащане на еднократната потребителска цена (в случай че такава се дължи, съгласно посоченото в ценоразписа на НЕТ 1) за всеки заявен Номер;
- 69.2. Пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на безплатните минути, включени в пакет на Потребител, който е пренесъл Номер/ата си;
- 69.3. Условието и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Приемачия доставчик – абонамент или предплатени услуги. Възможността Потребителите да могат да запазят или сменят вида на сметката си при Приемачия доставчик се преценява от последния съобразно търговската му политика;
- 69.4. Възможна загуба на ползвани от него допълнителни услуги след пренасяне на Номер/ата.
- 69.5. Уведомяване на Потребителя, че е възможно преконфигуриране на пренасяния Номер/а.
- 69.6. Основанията за отказ за преносимост на номера/та.
- 69.7. Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.
- 69.8. Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период.
- 69.9. Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.
70. При подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а Потребителят представя за проверка документите по т. 8.2. от настоящите Общи условия, както и документи удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост.
- 71.а. В случай на оттегляне на заявлението за пренасяне съобразно предвиденото в настоящите Общи условия, заплатената еднократна инсталационна такса по т. 23.1. не подлежи на възстановяване, а Крайният потребител е длъжен да върне предоставените му след подаване на заявлението за пренасяне и сключване на индивидуален договор под условие крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на НЕТ 1 в случай, че такива са му били предоставени.
- 71.б. В случай че Потребителят е избрал възможността по т. 64.4.а. процедурата по пренасяне на номерата се стартира от момента на подаване на заявлението.
- 71.в. В случай че Потребителят е избрал възможността по т. 64.4.б. процедурата по пренасяне на номерата се стартира след изтичане на 7-дневния срок.
72. НЕТ 1 може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:
- 72.4. Крайният потребител не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;
- 72.5. Заявлението е подадено от трето лице, което не е упълномощено по реда на т. 8.3. от настоящите Общи условия;
- 72.9. Крайният потребител не е заплатил еднократната потребителска цена за преносимост на Номер/ата, в случай че такава се дължи.
- 72.12. Представените от Потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;
- 72.13. Не са представени изискуемите към заявлението документи;
- 72.14. Други причини, съгласно т. 10, както и по реда на т. 33.12. от настоящите Общи условия;
- 72.15. В зависимост от кредитната оценка, извършена по реда на т. 33.12. от настоящите Общи условия, НЕТ 1 има право да предложи предоставянето на достъп до услуги по реда и условията, посочени в т. 33.12.2. или т. 33.12.3. от настоящите Общи условия;
- 72.17. При установена липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.
- 72.18. В случаите, когато са налице неотстраними причини за отказ при Даряващия доставчик, както следва:
- 72.18.1. Номерът:
- 72.18.1.1 преди подаването на заявление за преносимост е несъществуващ или не е предоставен на Потребител на Даряващия доставчик;
- 72.18.2. Даряващият доставчик вече е получил от Приемач доставчик друго искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;
73. В случаите по т.т. 72.5., 72.9, 72.12., 72.13., заявлението не се разглежда от НЕТ 1 до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на НЕТ 1. В останалите

случаи процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен писмен отказ на НЕТ 1. В случаите на отстранима причина за отказ, включително в хипотезите на чл. 73а, договорът на Потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание на начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, които са уговорени в договора между Потребителя и Даряващия доставчик или в общите условия на даряващия доставчик.

73.а.1 НЕТ 1, в качеството си на Приемач доставчик, не разглежда заявлението за преносимост и в случаите, когато са налице следните отстраними причини за отказ при Даряващия доставчик:

73.а.2. Представените от НЕТ 1 данни за Потребителя са непълни и/или неточни; 73.а.3. При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Преконфигуриране се изисква за следните номера:

73.а.3.1. Пренасяният номер е главен номер на серия с индивидуални номера, освен когато се пренася заедно с цялата серия.

73.а.3.2. Пренасяният номер е част от блок на главен/групов номер, освен когато се пренася целия блок/група;

73.а.3.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

73.а.3.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

73.а.3.5. Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI);

73.а.3.6. Други номера, нуждаещи се от преконфигурация.

73.а.4. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

73.б. В случаите по т.т. 73.а.2. - 73.а.4. заявлението не се разглежда от НЕТ 1, до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на НЕТ 1.

75. Заявление за пренасяне на Номер/а може да бъде подавано отново, когато причините за отказа са отстранени.

76. При заявяване за пренасяне на повече от един Номер, НЕТ 1 приема по избор на Потребителя отделно заявление за преносимост за всеки отделен Номер, отделни заявления за указани от Потребителя брой Номера или едно заявление за всички Номера. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер основанията за отказ по т. 72, както и основанията за отказ при Даряващия доставчик се преценяват по отношение на всеки отделен Номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на Номер/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ или спиране, процедурата по преносимост продължава, в случай че е налице изрично съгласие от страна на Потребителя, изразено в заявлението за преносимост.

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

78.б. НЕТ 1 сключва договор за предоставяне на фиксирани услуги с Потребителя, който договор влиза в сила под условие, в случай че процесът на преносимост завърши успешно.

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

78.г. В случай на пренесен номер поради техническа грешка, НЕТ 1 връща номера на даряващия доставчик в срок до 24 часа от констатирането на техническата грешка.

## **ХІІА. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С НЕТ 1 ПО ПОВОД ПРЕНОСИМОСТ НА НОМЕРА ПРИ ПРОМЯНА НА АДРЕСА**

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

78.2. За да пренесе Номера си при промяна на адреса, Крайният потребител трябва да посети търговски офис на НЕТ 1 или негов упълномощен партньор, в рамките на работното време, където да заяви желанието си и да подпише допълнително споразумение към сключения договор по образец на НЕТ 1. Активирането на Услугата на променения адрес се осъществява в рамките на срок до 3 работни дни, считано от датата на подписване на допълнително споразумение по предходното изречение за единични номера и до 5 работни дни, считано от датата на подписване на допълнителното споразумение по предходното изречение за групи от номера. Цената за пренасянето на Номер/а в рамките на същия географски код за направление се определя в действащия ценоразпис на НЕТ 1.

### **XIII. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С НЕТ 1 В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК**

81. НЕТ 1 може мотивирано да откаже преносимост на номер/а само в следните случаи:

81.1. Номерът:

81.1.1. преди подаване на заявлението за преносимост е несъществуващ или не е предоставен на Потребител на Даряващия доставчик;

81.2. НЕТ 1 вече е получил от Приемаш доставчик друго искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;

81.5. Представените от Приемашия доставчик данни за 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.

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

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

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

81.6.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

81.6.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

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

81.6.7. Други номера, нуждаещи се от преконфигурация;

81.7. Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

85. НЕТ 1 се задължава в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера да осигури пренасяне на номера/та в срок до 5 (пет) работни дни за групи от номера и до 3 (три) работни дни за единични номера, считано от стартиране на процедурата за преносимост и включва прозорец на преносимост не по-голям от 6 (шест) часа. В случай на забавяне поради технически проблеми, изразяващи се във временно спиране на система, при Даряваща или Приемаша мрежа, която обслужва процеса на преносимостта на номера, НЕТ 1 и Приемашият доставчик определят нова дата на пренасяне, за която Приемашият доставчик информира Крайния потребител.

85.а. В случаите на отстраняема причина за отказ, договорът на Потребителя с НЕТ 1 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 на начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, които са уговорени в договора между Потребителя и НЕТ 1 или в Общите условия.

#### **XIV. ИНФОРМИРАНЕ ЗА ПРЕНЕСЕНИ НОМЕРА**

88. НЕТ 1 информира безвъзмездно своите Крайни потребители, в случай че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените на дружеството номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици, като предлага алтернативна възможност на Крайните потребители да реализират повикването или да го прекратят. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на Крайния потребител, като деактивирането се извършва по отношение на всички повиквания към пренесени от мрежата на НЕТ 1 номера.

89. Информирането за пренесените номера по т. 88 ще се осъществява чрез звуков сигнал с продължителност 3 (три) секунди и технически параметри, съгласно Приложение № 3 към Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление (Функционалните спецификации – Обн. ДВ, бр. 96/07.11.2008 г., изм. и доп. ДВ, бр. 26/06.04.2010 г.). След проиграването на звуковия сигнал по предходното изречение НЕТ 1 ще предоставя времеви интервал от 2 (две) секунди, който да даде възможност на Потребителя за избор да прекрати или да осъществи повикването.

#### **XIV а. ПРОЦЕДУРА ЗА УСТАНОВЯВАНЕ НА НЕПРАВОМЕРНО ПРЕНАСЯНЕ НА НОМЕРА**

89а. Процедурата за установяване на неправомерно пренасяне на номера може да започне по инициатива на Приемачия доставчик, Даряващия доставчик или по искане на Потребителя.

89б. Неправомерно пренасяне по смисъла на чл. 89а представлява пренасяне на Номер/а в мрежата на доставчик от домейна на преносимост, без да е налице валидно изразено съгласие на Потребителя за пренасяне на номер/а. Случаите на неправомерно пренасяне включват:

89.б.1. пренасяне на Номер/а, които не са били заявени за пренасяне от страна на Потребителя и/или за които липсват изискуемите за правомерно пренасяне документи;

89.б.2. пренасяне на Номер/а без да е налице представителна власт на лицето, подало заявление за пренасяне. Наличието/ липсата на представителна власт се преценява към момента на подаване на заявлението за преносимост;

89.б.3. пренасяне на Номер/а, спрямо които са били налице непоправими причини за отказа при Даряващия и/или при Приемачия доставчик към момента на подаване на заявлението за преносимост или в случай че са били налице поправими причини за отказ, същите не са били отстранени в предвидения срок.

89.б.4. пренасяне на номера спрямо които е бил извършен отказ от преносимост в установения за това срок, но Приемачия или Даряващия доставчик не са уведомили съответния друг доставчик за отказа.

89.в. Потребител може да подаде искане за установяване на неправомерно пренасяне до Даряващия и/или до Приемачия доставчик в срок до два месеца след пренасяне на номера/та за Потребители, които ползват услуги по договор при Приемачия доставчик и в срок до три месеца за потребители на предплатени услуги при Приемачия доставчик.

89.г. Искането по чл. 89.в от настоящата процедура се подава в писмена форма лично от Потребителя или негов надлежно оправомощен представител в търговски обект на Даряващия и/или до Приемачия доставчик, негов надлежно оправомощен дистрибутор или търговски представител. Искането следва да съдържа описание на основанията за неправомерно пренасяне. Не се приемат анонимни искания, както и искания, подадени по поща, факс или електронна поща.

89.д. В случай че процедурата започва по инициатива на Приемачия и/или Даряващия доставчик, доставчикът по чиято инициатива е започнала процедурата уведомява Потребителя.

89.е. След получаване на искането/сигнала, Приемачият и Даряващият доставчик проучват фактическите обстоятелства по случая и документите, въз основа на които е осъществено пренасянето като разглеждат случая в срок до две седмици от получаване на искането/сигнала. Те следва да вземат решение дали е налице неправомерно пренасяне в срока по предходното изречение.

89.ж. В случай че не се постигне съгласие в срока по чл. 89.е се организира среща, на която Приемачият доставчик представя оригиналите на документите, въз основа на които

е осъществен процеса на пренасяне. На срещата по предходното изречение Приемачият и Даряващият доставчик следва да поканят и Потребителя.

89.з. Приемачият и Даряващият доставчик следва в едноседмичен срок след процедурата по чл.89.ж да вземат решение дали е налице неправомерно пренасяне на Номер/а или не са налице основания да се приеме, че пренасянето е неправомерно.

89.и. В случай че Приемачият и Даряващият доставчик не могат да постигнат съгласие в срока по чл. 89.з, процедурата се прекратява.

89.й. Потребителят се уведомява за решението на Приемачия и Даряващия доставчик или за прекратяване на процедурата.

89.к. В случай че е установено неправомерно пренасяне, Приемачият доставчик връща Номер/а на Даряващия доставчик по реда на Процедурата за преносимост на географски номера. За процедурата по предходното изречение не се прилагат разпоредбите на Процедурата за преносимост на географски номера, като действията по пренасяне се съгласуват между доставчиците в дух на добра воля и при прилагане по аналогия на съответните разпоредби за преносимост, доколкото са приложими.

89.л. В хипотезата по чл. 89.к. договорът на Потребителя с Приемачия доставчик се счита за прекратен без отговорност за Потребителя от датата на пренасяне на съответния Номер/а в мрежата на Даряващия доставчик. Договорът на Потребителя с Даряващия доставчик се счита за възстановен с обратна сила от дата на пренасяне. Потребителят не дължи плащания за ползвани услуги към Приемачия доставчик. Когато обект на неправомерно пренасяне са били само част от номерата, пренесени в едно заявление, този член се прилага само към неправомерно пренесените номера.

89.м. Отношенията между Потребителя и НЕТ 1 в качеството му на нов Приемач доставчик се уреждат съобразно настоящите Общи условия и/или договора с Потребителя.

#### **XV. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

90. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Споровете между НЕТ 1 и Потребителите могат да се решават чрез преговори между тях, както и по реда за извън съдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство, включително чрез сключване на извънсъдебно споразумение. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора пред компетентния български съд.

#### **XVI. ПРИЛОЖИМО ПРАВО**

91. За неуредените в настоящите Общи условия въпроси субсидиарно се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

#### **XVII. ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

92. (Изм. – в сила от 25.05.2018 г.) Настоящите Общи условия могат да бъдат изменени и/или допълвани по реда на ЗЕС, по инициатива на НЕТ 1 или на КРС. При изменение и/или допълнение на Общите условия, НЕТ 1 уведомява по реда на ЗЕС заварените Крайни потребители не-по-късно от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила. Изменението и/или допълнението се публикувана страницата на НЕТ 1 в интернет – [www.net1.bg](http://www.net1.bg) и се представят на видно място в търговските обекти в срок не по-кратък от 30 дни преди влизането им сила.