

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ**

за уреждане на взаимоотношенията между "БТК" АД 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"**)

### **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. „Българска телекомуникационна компания“ АД (БТК), със седалище и адрес на управление гр. София, бул. "Тотлебен" № 8, 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; 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.

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. Абонатите удостоверяват съгласието си с Общите условия с подписването на индивидуален договор, а потребителите с факта на използване на услугите, предоставяни чрез Мрежата. Със сключването на договора абонатите 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. за юридически лица (ЮЛ) - със съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 3 месеца преди представянето му, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ и удостоверение за данъчна регистрация.

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. Абонатът се съгласява БТК да събира по реда на т. 127, предоставя и обработва, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, лични данни с оглед на предоставяне на телекомуникационните услуги, например за целите на събиране или прехвърляне на дължимите от потребителите суми към БТК, както и за индивидуалното определяне на кредитния лимит 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. Абонатът 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. Абонатът се съгласява БТК да предоставя лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, на БТК АД и всяко от нейните дъщерни дружества (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. Абонатът 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 регламентирани в индивидуалните договори условия.

11.5. При отказ от страна на Клиента да предостави част или всички лични данни, съгласно чл.248, ал. 2, т. 2, б „а“ от Закона за електронните съобщения, необходими за сключване на договора, същият може да ползва единствено мобилни предплатени услуги на БТК.

12. Страните ще комуникират помежду си писмено на адресите и номерата, 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 последния може да докаже получаване на съобщението или отговор на повикването.

## **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. БТК предоставя на своите абонати 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 133.2.

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 оторизирани 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 записа 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 номерационния план на Мрежата, 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. Процедурата по пренасяне на номер(а) от мрежата на БТК започва с подаване на писмено заявление в стандартна форма, със съгласувани задължителни реквизити между предприятията от съответния абонат или потребител на мобилни услуги на БТК при приемащия доставчик. Начинът за подаване на заявление при приемащия доставчик се описва в Общите условия за взаимоотношение с потребителите на последния.

21. При подаване на заявление за преносимост предизвестие за прекратяване на договора с БТК ще се счита за надлежно отправено и неустойки за предсрочно прекратяване на срочен договор и/или неспазване срока на предизвестие няма да се начисляват на абоната, ако са налице кумулативно следните условия:

21.1. абонатът е отправил предизвестие за прекратяване в рамките на предвидения в индивидуалния договор последен месец за отправяне на предизвестие и

21.2. само в случай, че неизпълнението се отнася до предсрочно прекратяване по отношение на периода от подаване на заявление за преносимост до изтичане на текущия срок на договора и този договор не е подновен за нов срок, съгласно условията на последния, предвидени в него или се отнася до неспазване срока на предизвестие по безсрочен договор

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

23. БТК може да откаже пренасяне на номер(а) пред приемащия доставчик в следните случаи:

23.1. номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на БТК;

23.2. номерът не е активен;

23.3. БТК вече е получило от приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер(а), процедурата по което още не е приключила;

23.4. не са заплатени всички задължения към БТК, пряко свързани с пренасянния номер, и услугите, ползвани чрез него, възникнали и станали изискуеми преди датата на подаване на заявлението и дължими от абоната или потребителя на БТК;

23.5. не са заплатени до деня, предшестваш датата, определена за прозорец на преносимост, всички дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори с БТК и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване, пряко свързани с пренесения номер и услугите, ползвани чрез него;

23.6. абонатът или потребителят е ползвал услугите на БТК за период, по-малък от 3 месеца, или потребителят не е активирал допълнителна сума на обща стойност не по-малка от 10 лв. към момента на подаване на заявлението;

23.7. представените от приемащия доставчик данни за абоната/потребителя са непълни и/или неточни.

24. Сумите по т. 23.4, 23.5 и 23.6. са платими по реда на настоящите Общи условия, но не по-късно от срока 30 (тридесет) дни от подаване на заявлението.

25. Оттегляне на заявлението за пренасяне на номера може да се подава до БТК до деня, предхождащ датата определена за пренасяне на номера(та).

26. 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, за които БТК е уведомило Приемачият доставчик.

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. БТК осигурява възможност за деактивиране на информирането по т. 28 при поискване от викащ абонат/потребител, като деактивирането се допуска 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 пренасяния/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. Процедурата по пренасяне на номер(а) в мрежата на БТК стартира след представяне лично или чрез пълномощник на заявление за преносимост по образец при 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 търговци, които са регистрирани от съответния окръжен съд и не са подали заявление за регистрация или пререгистрация по ЗТР – удостоверение за актуално състояние издадено не по-рано от един месец преди подаване на заявлението за преносимост.

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, последния следва да е надлежно упълномощен, съгласно изискванията на настоящите Общи условия.

36. 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, съгласно посоченото в него.

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. БТК прекратява процедурата по пренасяне на номер(а) по подаденото заявление с изричен писмен отказ до Заявителя в следните случаи:

39.1. номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на даряващия доставчик;

39.2. номерът не е активен;

39.3. даряващият доставчик вече е получил от приемащ доставчик искане за пренасяне

на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

39.4. не са заплатени всички задължения към даряващия доставчик, пряко свързани с пренасянния номер, и услугите, ползвани чрез него, възникнали и станали изискуеми преди датата на подаване на заявлението и дължими от абоната или потребителя на даряващия доставчик;

39.5. не са заплатени до деня, предшестваш датата, определена за прозорец на преносимост, всички дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори с даряващия доставчик и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване, пряко свързани с пренесения номер и услугите, ползвани чрез него;

39.6. Заявителят е ползвал услугите на даряващия доставчик за период, по-малък от 3 месеца, или потребителят не е активирал допълнителна сума на обща стойност не по-малка от 10 лв. към момента на подаване на заявлението;

39.7. представените от абоната или потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

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

39.9. заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от Заявителя;

39.10. не са представени изискуемите към заявлението документи – документ за удостоверяване на представителната власт на ;

39.11. абонатът или потребителят не е заплатил еднократна потребителска цена за преносимост на номерата, в случай че такава се дължи;

39.12. 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.

40. 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. 39.8., 39.9., 39.10. и 39.11.

41. За наличие на останалите основанията за отказ по т. 39.1, 39.2., 39.3., 39.4., 39.5., 39.6. и 39.7. БТК уведомява Заявителя след подаване на информацията от Даряващия доставчик.

42. В случаите по т. 39.4., 39.7., 39.8., 39.9., 39.10. и 39.11. заявлението не се разглежда от БТК до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. В случая по т. 39.5. не се извършва преносимост до отстраняване на този недостатък, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението.

43. В случай на неотстраняване на недостатъците по т. 39 от страна на Заявителя в срок от 30 (тридесет) дни от подаване на заявлението за преносимост БТК прекратява процедурата с изричен писмен отказ. 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. 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

44. В случай че подаденото заявление отговаря на всички изисквания на настоящите общи условия, БТК завършва процедурата по преносимост на номера(та).

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.

46. При подаването на заявление за пренасяне на номер(а), БТК се задължава да уведомява Заявителя относно цените и условията за пренасяне, включително:

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

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

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

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

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

46.6. 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;

46.7. абонатите/потребителите имат възможност да запазят или сменят вида на сметката си - абонамент или предплатени услуги при приемащия доставчик;

46.8. 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

46.9. възможна загуба на ползвани от абоната/потребителя допълнителни услуги след пренасяне на номера.

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:

47.1 предоставя оригинал от заявлението за прехвърляне на номер(а) и сключен договор под условие;

47.2 връща предоставените при подаване на заявлението за пренасяне на номер(а) добавки към услуги и/или вещи, предоставени с заявения план за услуги или да заплатят тяхната парична равностойност, когато тяхното връщане е станало обективно невъзможно;

48. При оттегляне на заявлението за пренасяне на номер(а) се прекратява и процедурата за пренасяне на номер(а).

49. Отношенията между абоната и БТК след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно разпоредбите на сключеният индивидуален договор и настоящите Общи условия.

50. БТК се задължава да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната или да заплати неговите задължения към даряващия доставчик в случай на неплащане от абоната в срок до 60 (шестдесет) дни от датата на издаване на последната фактура на задължения към даряващия доставчик, възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номера(та).

51. В случай, че БТК наложи ограничения за ползването на услуги от абоната, предприятието е длъжно да спре достъпа на абоната до мрежата си в срок от 1 ден от изпращане на уведомлението от даряващия доставчик. В срок от 1 ден от погасяване на задълженията даряващият доставчик уведомява БТК за отпадане на основанията за спиране на достъпа на абоната до мрежата. БТК възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 ден от получаване на уведомлението по предходното изречение.

52. В случай че след налагането на ограничения за ползването на услуги абонатът не заплати задълженията си към даряващия доставчик, в срок от 10 дена, считано от ограничаването на достъпа до услуги, БТК прекратява договора с абоната.

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

54. Срокът за реализиране на преносимостта е не по-дълъг от 7 работни дни, считано от подаване на заявлението при Приемачия доставчик и включва Прозорец за преносимост не по-голям от 7 часа. Посоченият срок може да бъде удължен за времето, през което са били налице технически проблеми.

#### **Раздел IV**

#### **ПРАВА НА АБОНАТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ**

55. Абонатът/потребителят има право да заявява и да ползва всички услуги на Мрежата в съответствие с изискванията на Общите условия и индивидуалния договор.

56. 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;

57. Абонатът/потребителят има право :

57.1 да получава от БТК информация, свързана с ползването от абоната/потребителя услуги, както и да подава жалби, молби и предложения и да получава отговори по тях в срока по т. 128;

57.2. да отправя жалби до Комисията за регулиране на съобщенията, когато те се отнасят до неизпълнение на условията на индивидуалната лицензия или на Общите условия на БТК.

58. 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 телефония 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.

58.1. Абонатите на БТК АД, 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.

58.2. Крайните потребители на БТК АД, 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.

58.3. Данните на абонатите, които данни са направени публични чрез публикуването им в телефонен указател в печатна и/или електронна форма, могат да бъдат предоставяни на други предприятия, изготвящи телефонни указатели или предоставящи телефонни справочни услуги с цел включването им в други телефонни указатели и предоставяне на справочни услуги в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни.

58.4. 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.

58.5. За всички неуредени въпроси по отношение на т. 58 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.”

59. 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.

60. 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.

61. Абонатът има право да поиска изключване от Мрежата, след заплащане на всички дължими суми, със 7-дневно предизвестие.

62. Абонатът/потребителят има право:

62.1. при пренасочване на повикване към него да откаже идентификация на линията,

при условие че това е технически възможно.

62.2. да отказва пренасочени към него повиквания от своето крайно устройство

63. Да поиска в писмена форма временно преустановяване на ползването на услугите за период до 6 месеца. Абонатът може да ползва това право само веднъж годишно и след заплащане на всички дължими към БТК суми. Тази възможност не се предоставя на абонати, сключили с БТК договор за съответен пакет от услуги, чието ползване е обвързано с определен от БТК срок.

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.

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.

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. 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. При сключване на договор БТК осигурява на информация за покритието на мрежата, която може да бъде открита и на страницата на дружеството в Интернет.

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. 137.

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. абонатът има неизплатени дължими вземания 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.

82. БТК има право да състави указател, в който да вписва данните, заявени при сключването на индивидуалните договори на всички абонати, 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.

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. БТК се задължава да извършва първоначално включване на абонатите/потребителите към Мрежата до 48 часа от сключване на съответния договор/от искане за активиране на закупена SIM карта.

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).

88.1.4. При наличие на техническа възможност БТК осигурява на абонатите си ползване на функцията тонално номеронабиране (DMTF dialing)

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. 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. За активиране на услугата, потребителите на предплатени карти подават изрична писмена заявка.

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 "прекратяване 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 „Unkown“ - 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. БТК се задължава да не използва CLI информацията за търговски цели, като маркетинг, пряка реклама на стоки и услуги и др., 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 на 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. В случай на планирано прекъсване в предоставянето на услуги чрез Мрежата по технически и експлоатационни причини, БТК се задължава да уведоми потребителите предварително, по подходящ начин (писмено, чрез кратко текстово съобщение или чрез други приложими способи);

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. БТК се задължава да осигурява тайната на далекосъобщенията.

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.

## **Раздел IX ОТГОВОРНОСТ НА БТК**

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

97.1. за надвзети суми - възстановява сумите;

97.2. В случай на прекъсване на обслужването от мрежата, което не се дължи на форсмажор и продължи повече от 8 часа на денонощие, БТК се задължава да намали с 1/30 месечната абонаментна цена;

97.3. възстановява на абонатите си съответната част от цената по т. 103.1, съобразно броя на дните, с които е превишен срокът по т. 87.

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

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

100. БТК не носи отговорност за изпълнение на задълженията си, когато изпълнението е резултат от възникването на форсмажорно обстоятелство, за срока на продължителност на форсмажорното обстоятелство.

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

102. БТК не носи отговорност за лошото качество на услугите, когато това се дължи на повреди и неизправности в други далекосъобщителни мрежи (включително при "роуминг").

## **Раздел X**

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

103. За предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез Мрежата си, БТК има право да събира плащания с размер, определен въз основа на следните цени:

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

103.2. 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.

103.3. 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;

103.4. 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.

104. 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.

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

106. 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.

107. Абонатът е длъжен да заплаща дължимите суми в 14-дневен срок от издаване на фактурата. При незаплащане на дължимите суми в определените за това срокове, Абонатът дължи неустойка в размер на законната лихва за всеки ден на забава.

108. Цените на предоставените от БТК услуги се определят, изменят и допълват по реда

на глава шестнадесета, раздел I от ЗЕС. БТК публикува обявление за цените на предоставяните чрез Мрежата далекосъобщителни услуги или промени в тях в един централен ежедневник, като посочва къде може да бъде открит пълният текст на ценовата листа.

109. Принципите на таксуване на услугите, предоставяни на абонати/потребители, са както следва:

109.1 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.

109.2 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.

109.3 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.

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

109.5 Абонатът/Потребителят заплаща:

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

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

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

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

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

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

110. БТК предоставя на абоната възможност месечно да ползва услуги чрез Мрежата за определена сума (кредитен лимит), чийто минимален размер се определя от БТК. Размерът на минималния кредитен лимит варира в зависимост от избория абонаментен план, като БТК може да определи размер индивидуално за абонати, които са реализирали голям трафик и са изплатили платци. БТК има право периодично да актуализира размера на кредитния лимит и да обвързва ползването на услуги с определен размер на кредитния лимит, като уведомява абонатите по подходящ начин.

111. Когато абонат не спазва срока по т. 107 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.

112. Преди или при достигане на кредитния лимит БТК информира абоната и го поканва да заплати всички дължими до момента суми в срок до 3 работни дни от уведомлението или да обезпечи вземанията на БТК за евентуално превишение на кредитния лимит чрез гаранционен депозит или неотменима и безусловна банкова гаранция (като условията и редът за този вид обезпечение са уреждат в индивидуалните договори). БТК си запазва правото да ограничи изходящите повиквания и услуги на абоната и

услугите при роуминг, ако в този срок абонатът достигне кредитния лимит. Ползването на услуги в рамките на кредитния лимит не изисква представяне на обезпечения, освен в случая посочен в т. 107.

113. БТК:

113.1. 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.

113.2. 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. 113.3.

113.3. 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 кредитния лимит с размера на възстановеното обезпечение. БТК не дължи на абоната лихва за предоставени обезпечения.

113.4. Абонатът може да упражни правото си по т. 113.3. след изтичане на 5 месеца от предоставяне на съответното обезпечение.

114. Оспорване на дължимите по фактура суми се допуска в срок от три месеца от датата на издаване на фактурата. Оспорването на сумата дължима по фактура не освобождава абоната от задължението за заплащането ѝ.

115. БТК възстановява:

115.1. надвнесените от абоната суми (погрешно преведени и надплатени);

115.2. сумата по т. 97.2.

116. Възстановяването се извършва в срок до 10 работни дни от датата на постъпване на писмено искане за това от абоната по банков път, след посочване на банкова сметка от абоната, като банковите разноски са за сметка на абоната.

117. 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.

118. 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. 116 или ще прихваща сумата срещу следващи сметки на абоната до изчерпването ѝ.

119. 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**

120. БТК може да събира, обработва, използва и съхранява следните лични данни и данни за повиквания и/или услуги, когато те са предназначени за предоставяне на електронни съобщителни услуги:

120.1. 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;

120.2. начало и продължителност на разговора;

120.3. електронната съобщителна услуга, използвана от Потребителя;

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

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

120.6. адрес на абоната, вид на линията (използвана услуга), общ брой на времевите или други измерителни единици, обем на пренасяните данни и обща дължима сума;

120.7. информация, необходима за изготвянето на месечните фактури.

121. БТК се задължава да съхранява данните по т. 120 за срок от 6 месеца, да ги предоставя на Потребителите при писмено искане и съгласно условия, посочени в ценовата листа на БТК.

122. 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.

123. БТК може да събира, съхранява, обработва и използва данни за повиквания на Потребители и други лица, ангажирани в далекосъобщителните 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.

124. БТК има право да обработва данни, отнасящи се за абонати или потребители на трети лица - доставчици на услуги или други далекосъобщителни оператори, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на БТК по сключени договори с тези доставчици на услуги или далекосъобщителни оператори.

125. 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.

126. БТК е длъжна да информира по подходящ начин субектите на данни за факта, че обработва други лични данни, освен данните за далекосъобщителни услуги.

127. 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**

128. 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.

129. 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.

## **Раздел XIII**

### **ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

130. БТК по своя инициатива или по предложение на абонатите/потребителите може да прави изменения и допълнения в тези Общи условия. Промените се изпращат за сведение на Комисията за регулиране на съобщенията и Комисията за защита на потребителите.

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

132. Изменения и допълнения на индивидуалните договорите се правят по взаимно съгласие на страните.

#### **Раздел XIV**

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

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

133.1. на абонат - при забава за плащане с повече от 14 дни, при непредоставяне на обезпечение (гаранционен депозит или банкова гаранция), поискано от БТК в съответствие с тези Общи условия, при достигане на кредитния лимит, като в тези случаи ще бъде осигурен достъп до услуги за спешни повиквания до прекратяване на договора.

133.2. на потребител - в случай, че SIM картата не е била използвана за период от 12 месеца.

134. Индивидуалният договор между БТК и абоната се прекратява по взаимно писмено съгласие на страните.

135. Абонатът има право да прекрати договора едностранно само след като е погасил всички дължими суми към БТК с едномесечно писмено предизвестие.

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

136.1. със седемдневно писмено предизвестие - при забава за плащане от страна на Абоната с повече от 14 дни;

136.2. със седемдневно предизвестие:

а) при непредоставяне на обезпечение (гаранционен депозит или банкова гаранция), поискано от БТК в съответствие с тези Общи условия.

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 далекосъобщителни 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).

136.3. В случай, че след прекратяване на договора по реда на т. 136, 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 запис до изтичане на срока, в който вземанията за активираните услуги биха могли да бъдат претендирани.

## **Раздел XV**

### **КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ И ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТА**

137. 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.

138. 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**

139. Спорове между страните по договора се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на Комисия за регулиране на съобщенията за уреждане на спорния въпрос или да отнесе спора пред компетентния български съд.

## **Раздел XVII**

### **ПРИЛОЖИМО ПРАВО. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

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

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

140.3 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.

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

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

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

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

140.8 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.

140.9 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. Сроктът 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.

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

140.11 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.

140.12 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.

140.13 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.

140.14 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**

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

**142. "Викащ абонат"** е потребител, който е инициатор на повикването.

**143. "Викан абонат"** е потребител, към когото е адресирана заявката за повикване от викация абонат.

**144. „Даряващ доставчик“** доставчикът, от чиято мрежа национално значимия номер се пренася в друга мрежа.

**145. „Домейн на преносимост“** са мрежите на доставчиците, в които се осъществява преносимост на предоставените им от КРС номера.

**146. „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.

**147. "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.



**148. "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.

**149. "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).

**150. „Неактивен номер“** е номер на предприятието, предоставен от КРС, на който не са активирани услуги.

**151. "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.

**152. "Представяне на идентификация на линията на викация (CLIP)"** е услуга, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат.

**153. "Пренасочване на повикването (Call forward)"** е услуга, която дава възможност входящите повиквания към даден потребител/абонат да бъдат препратени автоматично към друг потребител/абонат.

**154. "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 по стандарт GSM и UMTS 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.

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

**156. „Прозорец на преносимост“** е определен период от време в процеса на пренасяне на номер 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.

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

**158. „Работно време“** за нуждите на Раздел III от настоящите общи условия е работното време на центрове за работа с клиенти, обслужващи потребители на БТК Мобайл.

**159. "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.

**160. "MSISDN"** е мобилен телефонен номер.

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

## **Раздел XIX Преходни и заключителни разпоредби**

162. 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.

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