

# ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ЙЕТТЕЛ БЪЛГАРИЯ ЕАД ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГАТА ДОСТЪП ДО ГЛАСОВА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА ЧРЕЗ УСЛУГАТА ИЗБОР НА ОПЕРАТОР

*Настоящите Общи условия са изготвени от Йеттел България ЕАД със седалище и адрес на управление в гр. София, ж.к. „Младост 4“, Бизнес Парк София, сграда 4, ет.5 на основание т.13.2 от Индивидуална лицензия 116 Б – 03079/21.04.2005г. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа и предоставяне на услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата избор на оператор*

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

## I. Общи положения

1. С настоящите Общи условия се уреждат взаимоотношенията между Йеттел България ЕАД (наричано по-долу за краткост „Yettel“), със седалище и адрес на управление гр. София 1766, ж.к. „Младост“4, Бизнес Парк София, сграда 4, ет. 5, притежател на Индивидуална лицензия № 116 Б – 03079/21.04.2005г. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа и предоставяне на услугата достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата избор на оператор, (наричана по-долу за краткост Лицензията), и крайните потребители на услугата „достъп до гласова телефонна услуга чрез услугата избор на оператор“ за осъществяване на междуселищни и международни разговори, и за осъществяване на разговори към мобилни мрежи, предоставяна от Yettel.

2. Общите условия имат задължителна сила за Yettel и за крайните потребители, освен ако не е изрично уговорено друго в индивидуалния договор помежду им.

3. Крайните потребители се считат уведомени за Общите условия от датата на публикуването им и се считат за съгласни с тях на по-ранната от двете дати датата на подписване на индивидуален договор за ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата и датата на фактическо започване на ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата.

4. По смисъла на настоящите Общи условия „краен потребител“, „крайни потребители“, „потребители“ или „потребител“ са физически и/или юридически лица, които ползват или са заявили желание за ползване на Услугата, без да предоставят далекосъобщителни услуги чрез нея.

В настоящите Общи условия навсякъде, където се използва изразът „Услугата“, текстът касае както услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, така и услугата „избор на оператор за всяко повикване“.

5. Yettel осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, на своята Интернет страница, находяща се на адрес <http://www.yettel.bg>. Yettel предоставя на крайните потребители копия от Общите условия във всеки свой офис.

## II. Услуги

6. Yettel предоставя Услугата като:

а) услуга „избор на оператор за всяко повикване“ – достъпа до услугата се осигурява чрез избор на Yettel за оператор на преносната среда посредством въвеждане на код 1004 пред търсения номер за всяко отделно повикване, или;

б) услуга „избор на оператор на абонаментна основа“ достъпа до услугата се осигурява чрез избор на Yettel за оператор на преносната среда за всички повиквания, въз основа на индивидуален договор с крайния потребител.

Yettel предоставя достъп до Услугата на цялата територия на Република България.

7. Yettel предоставя достъп до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ за междуселищни разговори на лица с над 71 % неработоспособност при

преференциални условия, информацията за които се осигурява във всеки търговски център на Yettel, както и на Интернет страницата на Yettel – [www.yettel.bg](http://www.yettel.bg) .

Наличието на условията за ползване на преференциите по тази точка се удостоверява с официални документи, издадени от компетентните органи, които Yettel има право да изисква по своя преценка.

8. Във връзка с предоставянето на достъп до Услугата Yettel може да предоставя и допълнителни услуги на крайния потребител, във вид, параметри и цени, уговорени в: индивидуалния договор в случаите на предоставяне достъп до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“; писмено споразумение между Yettel и крайния потребител – в случаите на предоставяне на достъп до услугата „избор на оператор за всяко повикване“.

Yettel осигурява чрез Услугата безплатен достъп до услуги за спешни повиквания към службите „Спешна медицинска помощ“, „Пожарна и аварийна безопасност“ и „Полиция“.

9. При предоставянето на достъп до Услугата, Yettel е длъжен да предоставя CLI, COL и въведените от абонатите настройки без да ги променя, като пренася повикването с настройките така, както са предоставени в точката му на взаимно свързване с оператора, от чиято мрежа е генерирано повикването. Yettel постоянно и безплатно поддържа за всеки краен потребител по време на разговор услугите, свързани с функциите на Мрежата CLI и COL, в зависимост от зададените настройки. В случай на възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставяне на услугите CLI, Yettel се задължава да информира крайните потребители за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

10. Yettel предоставя CLI независимо от настройките, направени от потребителя, в случаи на:

1. проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи;
2. повиквания към услуги за осъществяване на спешни повиквания;
3. повиквания към номера на организации и ведомства, чиито дейности са свързани с националната сигурност, отбраната и с борбата с бедствия, аварии, злополуки и спасителни операции, когато искане за това от страна на такова ведомство или организация е съгласувано с Комисията за регулиране на съобщенията.

11. Yettel се задължава да използва CLI информацията само във връзка с функционирането и управлението на Мрежата и да не допуска достъп на трети лица до тази информация, освен в предвидените от закона случаи. CLI информацията може да бъде използвана от Yettel за търговски цели, като маркетинг, пряка реклама на стоки и услуги и др. единствено при наличие на изрично писмено съгласие на крайния потребител.

12. В случай на активирана CLIR услуга от викация потребител, на дисплея на викания потребител се изписва съобщение “withheld“, а при повикване от аналогов пост – “unavailable“.

13. Yettel предоставя на крайните си потребители 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата достъп до публично оповестени във всеки търговски център на Yettel, както и на Интернет страницата на Yettel – [www.yettel.bg](http://www.yettel.bg), адреси и телефони за контакт за предоставяне на информация във връзка с Услугата или за сигнализиране за наличие на повреди.

### **III. Качество на осигуряване на услугите**

14. Yettel осигурява достъп до Услугата, при следните параметри за качество: а) факторът за оценка на преноса на глас ( R фактор ) е не по-малък от 75;

б) еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 милисекунди;

в) времето за отстраняване на повреди е от 4 до 24 часа, от момента на уведомяване;

г) процентът на неуспешни повиквания е до 3%;

д) времето за установяване на връзка е до 2 секунди;

е) процентът на жалби относно коректността на сметките е до 0.2% на 1 000 издадени сметки.

15. Yettel активира услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ не

по-късно от 6 календарни дни, считано от датата на сключване на индивидуален договор с крайния потребител.

16. Yettel активира услугата „избор на оператор за всяко повикване“ след избиране на код 1004 от страна на крайния потребител, за всяко отделно повикване.

#### **IV. Индивидуален договор**

17. Индивидуалният договор за предоставяне на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, се сключва в писмена форма и влиза в сила от датата на подписването му от страните, освен ако в него е предвидено друго.

18. Индивидуалният договор има действие за неопределен срок, освен ако в него е предвидено друго. Договорът, сключен като срочен, продължава действието си за неопределен срок при отсъствие на писмено противопоставяне на която и да е от страните преди изтичане на първоначалния срок на договора.

19. При сключването на индивидуален договор, потребителите се идентифицират със:

а) За физически лица валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България (за чужди граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес).

б) За юридически лица и еднолични търговци съдебно решение за регистрация и удостоверение за актуално състояние на фирмата – със срок на валидност шест месеца от датата на издаването му, (съответно акт на компетентен орган за създаването му, когато ЮЛ не е търговско дружество), удостоверение за регистрация в БУЛСТАТ и ЕГН, съответно ЛНЧ за еднолични търговци.

20. Yettel в отделни случаи може да не изисква един или няколко от посочените в т. 19, буква „б“ документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

21. При сключване на индивидуален договор, Yettel може да изисква и други документи от крайния потребител, извън посочените в т. 19, при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство и тези Общи условия.

22. Крайният потребител е длъжен да предостави на Yettel при поискване документи, удостоверяващи верността на данните по т. 19 или т. 21. При промяна на тези данни, потребителят следва да уведомява писмено Yettel, в срок 7 календарни дни от възникване на промяната.

23. Yettel може да упълномощава трети лица да сключват индивидуални договори с крайни потребители за предоставяне на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, от негово име и за негова сметка, както и да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по отделни индивидуални договори.

24. Крайният потребител – страна по индивидуален договор, няма право да прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по договора на трети лица, без изричното, предварително, писмено съгласие на Yettel.

25. Yettel може да не сключи индивидуален договор с краен потребител, да прекрати едностранно индивидуален договор или да откаже възстановяване на спрян достъп на краен потребител до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, в случай че потребителят:

а) не предостави един или повече от документите по т. 19 и/или т. 21, изисквани от Yettel за сключване на индивидуалния договор;

б) не предостави на Yettel поискан документ, удостоверяващ верността на данните от документите по т. 19 или т. 21;

в) има просрочени или непокрити задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен с Yettel;

г) не е внесъл изискваната от Yettel при условията на т. 56 от настоящите Общи условия гаранционна сума;

д) е използвал или е допускал да бъдат използвани далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели;

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

ж) е реализирал чрез използването на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ нетипичен трафик. Нетипичен трафик е трафик, чийто обем значително (повече от 3 (три) пъти), надвишава обема на трафика, реализиран

добросъвестно през предходните периоди;

з) при направена му кредитна оценка е установено, че не би могъл да покрива задълженията си към Yettel; и) е реализирал чрез използване на Услугата трафик с цел реализиране на печалба за себе си или друго лице, различно от Yettel. Едностранното прекратяване на индивидуален договор в случаите по тази точка се извършва със 14 дnevно писмено предизвестие.

26. В случай на отказ от възстановяване на спрян достъп на краен потребител до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, действието на индивидуалния договор се прекратява, освен ако в 14 дневен срок от датата на отказа потребителят не е отстранил или прекратил действието на основанието за отказ и отказът не е за повторно нарушение.

27. Yettel може да развали без предизвестие индивидуален договор в следните случаи: а) при установяване на представяне от крайния потребител – страна по договора, на неверни данни по т. 19, т. 21 или т. 22; б) при откриване на производство по несъстоятелност спрямо крайния потребител – страна по договора;

в) при системно неизпълнение (най-малко три случая на неизпълнение) от крайния потребител – страна по договора, на негово договорно задължение или на негово задължение по тези Общи условия, при условие че е уведомен от Yettel за поне един случай на неизпълнение на съответното задължение.

28. Yettel може да развали с четирнадесетдневно писмено предизвестие индивидуален договор с краен потребител в случай, че последният не изпълни свое договорно задължение. Развалянето на договора настъпва с изтичането на срока на предизвестията, ако в този срок неизпълнението и вредоносните му последици не бъдат отстранени.

29. Крайният потребител има право да развали индивидуалния си договор с Yettel съществено нарушение на задължения по тези Общи условия от страна на Yettel, като срокът на предизвестията за разваляне на договора е четирнадесетдневен. За съществено нарушение се счита неизпълнението на задълженията по т. 68, 69, 70 и 72.

30. Предплатени от краен потребител цени, отнасящи се за периода след прекратяването на индивидуалния договор, подлежат на възстановяване в срок до 21 календарни дни, считано от датата на прекратяване действието на договора.

Горното не се прилага, в случай, че потребителят е в нарушение на тези Общи условия или има висящи финансови задължения към Yettel, в който случай Yettel прихваща дължимите му суми от предплатените цени до техния размер. В случай, че дължимите на Yettel суми са в по-малък размер от предплатените от потребителя цени, Yettel възстановява на потребителя разликата в горепосочения срок.

31. Извън случаите по т. 2529, индивидуални договори могат да прекратят действието си на основанията, съдържащи се в тях или на основанията, съдържащи се в тези Общи условия.

## **V. Цени на Услугата**

32. Цените на Услугата, се определят от Yettel съгласно Раздел I на глава шестнадесета от Закона за далекосъобщенията.

Услугата се заплаща в зависимост от техния вид и специфика, по цени съгласно действащата ценова листа на Yettel. Действащата ценова листа е достъпна на Интернет страницата на Yettel [www.yettel.bg](http://www.yettel.bg), както и безплатно, във всеки търговски център на Yettel.

33. Цените на Услугата, се определят при условия на равнопоставеност на крайните потребители, като Yettel има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база технология, кредитна оценка на потребител, обем на ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от потребителя допълващи се услуги, очакван трафик, както и на други основания, определени в индивидуалния договор с потребителя.

34. Yettel може да променя цените на Услугата. Промяната на цените влиза в сила 7 дни след публикацията им. Всички променени цени са достъпни на Интернет страницата на Yettel [Yettel.bg](http://Yettel.bg), както и безплатно, във всеки търговски център на Yettel.

35. Дължимите от крайните потребители цени за ползване на услугата „избор



на оператор на абонаментна основа“ са:

а) цена за активиране на услугата – покрива разходите за осигуряване достъпа на крайния потребител до мрежата на Yettel и се заплаща еднократно при сключване на индивидуалния договор. В случай на прекратяване действието на индивидуалния договор заплатената от потребителя цена за първоначално свързване към Мрежата не се възстановява.;

б) месечна абонаментна цена – покрива разходите за поддръжка на мрежата на Yettel и се предплаща от крайния потребител ежемесечно, в размери съобразно избраният от потребителя начин за ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“. Предплатена абонаментна цена не подлежи на възстановяване, освен в случаите по т. 30 и т. 74. Месечната абонаментна цена за първия месец на ползване на услугите, предоставяни чрез Мрежата се заплаща в размер, пропорционален на броя на дните от месеца, в които ще бъде в сила индивидуалният договор между Yettel и крайния потребител;

в) месечна цена за провеждане на разговори – представлява сумата от стойността на всички изходящи разговори, проведени от крайния потребител при използване на услугата „избор на операторна абонаментна основа“, в зависимост от:

общата продължителност на проведените разговори и избраният от потребителя начин за ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ – за междуселищни разговори и разговори към мобилни мрежи;

общата продължителност на проведените разговори и зоните, с които са провеждани разговорите – за международни разговори. Месечната цена за провеждане на разговори се заплаща от потребителя ежемесечно. г) цена за временно спиране по т. 82.

36. Всяко успешно повикване се таксува от момента на установяване на връзката при приемане на повикването от търсения краен потребител или активиране на включено крайно устройство, до получаване на сигнал за разпадането ѝ.

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

#### **VI. Заплащане при ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“**

37. Заплащането на ползваните услуги се извършва въз основа на фактура, която се издава ежемесечно на името на крайния потребител.

При сключване на договора всеки краен потребител – страна по договора бива уведомен за датата от месеца, на която ще му бъде издавана фактура.

Не получаването на фактурата не освобождава крайния потребител от задължението им за плащане на дължимите суми.

38. Дължимата сума се заплаща през месеца, следващ месеца на провеждане на разговорите, като по съгласие на страните, същата може да се предплаща. Плащането на посочената във фактурата сума се извършва не по-късно от датата, посочена във фактурата. При неспазване на срока крайният потребител дължи законната лихва за всеки ден закъснение.

Неспазването на срока дава право на Yettel да използва внесената от крайния потребител гаранционна сума или банкова гаранция (ако е налице такава) за покриване на част или на цялото задължение или, в случай, че е продължило повече от 35 дни, да прекрати незабавно достъпа на потребителя до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, до заплащане на дължимите суми.

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

а) в брой във всеки търговски център на Yettel или в търговските центрове на дистрибуторите и партньорите на Yettel);

б) по банков път – по банковата сметка, посочена в издадената от Yettel данъчна фактура задължимите от потребителя суми.

в) чрез незабавно инкасо

г) по друг начин, предложен от крайния потребител и уговорен между него и Yettel. Начинът на заплащане се избира от крайния потребител. Yettel

публикува на Интернет страницата си – [www.yettel.bg](http://www.yettel.bg), списък с адреси и телефони на всички свои търговски центрове, както и на търговските центрове на своите дистрибутори и партньори.

40. По писмено искане на краен потребител и след извършване на надлежна легитимация на същия, Yettel му предоставя възмездно детайлизирана писмена справка за ползваните от него услуги и дължимите суми. Всички данни за изготвяне на подробна справка се съхраняват не по-малко от дванадесет месеца от датата на издаване на фактурата.

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

42. Месечните сметки на крайния потребител могат да бъдат оспорени в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата.

Оспорването не освобождава крайния потребител от задължението за плащане на дължимите суми.

## **VII. Заплащане при ползване на услугата „избор на оператор за всяко повикване“**

43. Ползването на услугата „избор на оператор за всяко повикване“ се предплаща от крайния потребител. Предплащането се извършва чрез закупуване от потребителя на предплатени карти (ваучери и др.), издавани от Yettel.

44. Предплащането може да се извърши и по друг начин, предложен от крайния потребител и уговорен между него и Yettel.

## **VIII. Кредитен лимит**

45. Yettel определя конкретна сума, наричана кредитен лимит, в рамките на която крайният потребител има възможност да ползва услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, без да е необходимо внасянето на гаранционна сума.

Yettel може да договаря индивидуално кредитния лимит с

потребители: а) с доказана платежоспособност;

б) които са редовни платци и са реализирали трафик с голям обем;

в) в зависимост от избраният от крайния потребител начин за ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, и направената кредитна оценка на потребителя.

46. При превишаване на кредитния лимит Yettel има право да спре едностранно, без предизвестие, достъпа на крайния потребител до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, като достъпа се предоставя отново на крайния потребител съгласно условията на т. 48.

47. При превишаване на лимита си крайния потребител се задължава:

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

48. Възобновяване на достъпа до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ се осъществява при изпълнение на задълженията по т. 47 от страна на крайния потребител. При не покриване на всички задължения или не внасяне на гаранционна сума Yettel има право да прекрати едностранно договора с потребителя без предизвестие.

49. Кредитният лимит варира в зависимост от вида на използваните абонаментни планове и кредитната оценка на крайния потребител по раздел IX. Кредитният лимит се определя независимо от броя на договорите, по които потребителят е страна.

50. Кредитният лимит се актуализира периодично по решение на Yettel.

## **IX. Кредитна оценка**

51. Yettel може да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на всеки потребител на „избор на оператор на абонаментна основа“, с цел преценка на събираемостта на вземанията, изготвяне на потребителски профил в съответствие с индивидуалните особености и други маркетингови или кредитни цели.

Кредитната оценка се извършва и включва ползване и/или анализ на информация от банки и/или други кредитни и/или финансови институции (вкл. бюра), публични или други източници на информация, включително такива свързани с

предишни и/или настоящи договори, изрядност на плащане, начин на ползване на услугите и други.

Кредитната оценка се извършва за сметка на Yettel.

52. Ако при извършване на първоначалната кредитна оценка, Yettel прецени, че крайният потребител не покрива изискванията на текущата търговска политика, Yettel може да не сключи индивидуален договор с потребителя.

53. При не покриване на изискванията на текущата търговска политика, установено при текуща кредитна оценка, Yettel може да ограничи достъпа на крайния потребител до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“.

В тези случаи Yettel може да предостави възможност на потребителя за пълно ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, ако той заплати гаранционна сума или представи банкова гаранция, като обезпечение за ползваните услуги и при условие, че същият няма висящи задължения към Yettel.

54. Yettel не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитната оценка, както и за последиците от отказа за свързване на крайния потребител.

55. Потребителят се съгласява Yettel да предоставя данни от документите за самоличност по смисъла на Закона за българските документи за самоличност на други физически или юридически лица за целите на събиранията на вземанията, както и за изготвяне на кредитна оценка.

## **X. гаранционна сума**

56. Yettel може да изисква внасяне на гаранционна сума от краен потребител, в следните случаи: а) потребителят е с изчерпан кредитен лимит;

б) на потребителя достъпът до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ е бил преустановен поради неплащане на дължими суми;

в) в зависимост от кредитната оценка на потребителя и начина на ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“;

г) при реализиране от потребителя на нетипичен трафик.

57. Крайният потребител може да внесе гаранционна сума и по свое желание, за обезпечение на плащанията по ползваните от него услуги.

58. Внесената за обезпечаване на плащанията гаранционна сума не се използва за заплащане на текущите сметки на крайния потребител. Yettel може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки.

Със свое изрично, писмено искане потребителят може да поиска да му бъде върната цялата или наличната част от внесената от него на основание т. 57 гаранционна сума. Yettel разглежда искането и го изпълнява, в 30 дневен срок от подаването му, освен ако няма налични, изискуеми вземания към потребителя.

Yettel може да използва изцяло или отчасти гаранционната сума за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към потребителя, заедно с лихви за забава по неплатени сметки след уведомяване на потребителя за това.

59. Лихви върху гаранционните суми не се начисляват.

60. Вместо гаранционна сума, крайният потребител може да представи на Yettel в случаите по т. 56 и 57 безусловна и неотменима банкова гаранция, издадена в полза на Yettel и покриваща размера на изисканата от Yettel гаранционна сума (за случаите по т. 56) или размера на сумата, която потребителят желае да внесе (за случаите по т. 57). Срокът на валидност на банковата гаранция следва да бъде еднакъв със срока на валидност на индивидуалния договор.

61. При прекратяване на индивидуалния договор неизползваната част от гаранционната сума подлежи на връщане на крайния потребител в срок до 10 работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, в случай, че той няма неизплатени задължения към Yettel.

## **XI. Права на Yettel**

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

63. Когато това се налага за целите на изграждането и/или поддържането на мрежата на Yettel, Yettel може да спира временно достъпа на краен потребител до

Услугата, като това следва да става за възможно най-кратък срок и във време, в което ще бъдат причинени най-малко неудобства за потребителя. Yettel уведомява потребителя за спирането чрез един от следните начини:

по пощенски път; по факс;  
чрез електронна поща;  
повикване към потребителя; чрез медиите;  
чрез публикация на Интернет сайта на Yettel [www.yettel.bg](http://www.yettel.bg)

Ако Yettel не уведоми потребителите в случаите по тази точка Yettel дължи на потребителя неустойка, в размер на една тридесета част от платената месечна абонаментна цена, за всеки ден на спрял достъп до Услугата.

64. Yettel може да спре достъпа до Услугата на краен потребител в случай на постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни обаждания от страна на потребителя, която подлежи на детайлно проучване. Yettel уведомява потребителя за спиране на достъпа чрез един от следните начини:

по пощенски път; по факс; чрез електронна поща; повикване към потребителя; чрез медиите; чрез публикация на Интернет сайта на Yettel [www.yettel.bg](http://www.yettel.bg). Спирането може да продължи до окончателно изясняване на обстоятелствата по жалбата. В зависимост от резултатите от проучването Yettel възобновява или окончателно преустановява достъпа до Услугата, при което, за услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, се прекратява и действието на индивидуалният договор. В случай че, въпреки проведеното детайлно проучване, жалбата се окаже неоснователна и спирането на достъпа до услугите на потребителя неправомерно, Yettel се задължава, по отношение на потребители на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, да намали с 1/30 месечната абонаментна цена за всеки 24 часов период, отчетен от момента на спиране на достъпа до услугите до възстановяването им.

65. Yettel може да преустанови временно или постоянно достъпа до Услугата на краен потребител, който с поведението си умишлено застрашава или пречи на нормалното ползване на Услугата от страна на други потребители.

Yettel може да преустанови постоянно достъпа до Услугата, на краен потребител, за когото е установено и доказано, че виновно и системно застрашава или пречи на нормалното ползване на услугите от страна на други потребители.

В случай на постоянно преустановен достъп на потребителя до услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, индивидуалният договор между потребителя и Yettel прекратява действието си.

66. Прекратяване действието на индивидуалният договор в случаите по т. 64 и 65 влиза в сила от датата на писмено уведомление от страна на Yettel до крайния потребител.

## **XII. Задължения на Yettel**

67. Yettel предоставя Услугата на всички потребители при условията на действащото законодателство, включително Закона за далекосъобщенията и подзаконовите нормативни актове по неговото прилагане.

68. Yettel спазва срока за активиране на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, съгласно т. 15.

69. Yettel предприема действия и носи отговорност за отстраняване на повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок след отпадане на причините. Yettel информира потребителите за възможно влошаване на качеството на Услугата поради обстоятелства, свързани с отбраната и сигурността на страната, като в тези случаи не носи отговорност за качеството на Услугата.

70. Повреди в далекосъобщителната мрежа на Yettel, появили се при нормални условия на работа, се отстраняват във възможно най-кратък срок в зависимост от характера на повредата.

71. При връзка, преминаваща през няколко далекосъобщителни мрежи, Yettel не носи отговорност за влошено качество на услугите, дължащо се на несъвършенство или повреди в другите мрежи.



72. Yettel е длъжен да уведомява потребителите 7 дни предварително за намерението си да извърши профилактични прегледи, ремонти и/или изменения в далекосъобщителната си мрежа, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на Услугата. Yettel извършва уведомяването чрез един от следните начини: по пощенски път; по факс; чрез електронна поща; повикване към потребителя; чрез медиите; чрез публикация на Интернет сайта на Yettel [www.yettel.bg](http://www.yettel.bg).

Ако Yettel не уведоми потребителите в случаите по тази точка, или не спази посочените в уведомлението срокове на прекъсването или влошеното качество на Услугата, Yettel дължи на потребителя неустойка, в размер на една тридесета част от платената месечна абонаментна цена, за всеки ден на прекъсването или влошеното качество на Услугата, над срока посочен в уведомлението.

### **XIII. Отговорност на Yettel**

73. При забава за активиране на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ над срока по т. 15, която не е по вина на крайния потребител, Yettel дължи неустойка за всеки ден закъснение в размер на една тридесета част от платената месечна абонаментна цена.

74. При виновно забавяне отстраняването на повреди в далекосъобщителната мрежа от страна на Yettel, водещо до невъзможност за ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, както и при неизпълнение на договорните задължения, дължащо се на причини, за които Yettel носи отговорност, същият възстановява на крайния потребител част от месечната абонаментна цена, пропорционална на периода, през който потребителя не е имал възможност да ползва услугата „избор на оператор на абонаментна основа“.

Възстановяването се извършва в срок до 30 дни от възникване на причината за възстановяване, по начин, уговорен между Yettel и потребителя в индивидуалния договор.

**74а** При виновно забавяне отстраняването на повреди в далекосъобщителната мрежа от страна на Yettel, водещо до невъзможност за ползване на услугата „избор на оператор за всяко повикване“, както и при неизпълнение на договорните задължения, дължащо се на причини, за които Yettel носи отговорност, същият обезщетява крайния потребител като увеличава регистрацията му с времето, за което не е имал достъп до услугата.

75. Възстановяването на сумите по т. 74 може да се извърши чрез приспадане на съответната дължима сума от задълженията на крайния потребител към Yettel за следващ отчетен период.

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

### **XIV. Права на крайните потребители**

77. **Крайните** потребители имат право да изискват от Yettel качество на Услугата съгласно параметрите по т. 14.

78. **Крайните** потребители имат право на жалби до Yettel, и/или до Комисията за регулиране на съобщенията, когато предметът на жалбата е свързан с условията на Лицензията на Yettel.

79. **Крайните** потребители имат право да получават от Yettel информация и отговори на поставени проблеми, свързани с ползването на услугите.

80. Крайният потребител дава изричното си, писмено съгласие да получава чрез Мрежата информация от трети лица 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 и декларира писмено съгласието си Yettel да предоставя на трети лица информация, отнасяща се до него.

Yettel предоставя информация, свързана с потребителя и предназначена за адресирана реклама, телефонни продажби или друг вид директен маркетинг, както и за услуги с намиране на адресили за изследване на пазара или потребителското

мнение, само след изричното, писмено съгласие на потребителя.

81. Крайният потребител може да поиска данни за повикванията му да бъдат съкратени с последните три цифри от адреса на местоназначение.

82. Крайният потребител може да поиска от Yettel временно спиране ползването на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ за срок не повече от 3 месеца.

Временно спиране може да се иска, когато потребителят е заплатил всички дължими суми по индивидуалния договор или по тези Общи условия, включително такса за временно спиране. Yettel може да откаже временното спиране ако потребителят е с активен срочен индивидуален договор.

Ако потребителят желае удължаване на срока на временното спиране (но не повече от 3 месеца общо), той следва да заяви желанието си за това не по-късно от 7 дни преди изтичане на срока на временното спиране.

Не по-късно от 7 дни преди изтичане на срока на временното спиране, потребителят е длъжен да заяви желанието си за повторно включване или за удължаване срока на временното спиране. Неспазването на срока дава право на Yettel да преустанови по своя преценка достъпа на Потребителя до услугите или да прекрати индивидуалния договор с потребителя, със 7 дневно писмено предизвестие. Потребителят не може да иска ново временно спиране на ползването на услугите, предоставяни чрез Мрежата, по-рано от 6 месеца от изтичане на предходното временно спиране.

#### **XV. Задължения на крайните потребители**

83. Крайният потребител е длъжен да спазва разпоредбите на тези Общи условия и на индивидуалния договор (когато има сключен такъв), както и на всички допълнителни споразумения, молби или други писмени документи, обвързващи Yettel и потребителя.

84. Крайните потребители се задължават да заплащат дължимите от тях цени по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, освен ако не е указано нещо различно в индивидуалния договор или във фактурата.

85. При желание за временно или постоянно прекратяване ползването на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, крайният потребител е длъжен предварително да уведоми писмено Yettel с 1 месечно предизвестие, като заплати съответстващата на срока на предизвестията месечна абонаментна цена.

86. При желание за промяна в начина на ползване на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, крайният потребител е длъжен да уведоми писмено Yettel не по-късно от 10 дни преди датата на издаване на фактурата.

87. При промяна в данните, заявени при сключването на договора, крайният потребител е длъжен в 7 дневен срок писмено да уведоми Yettel за промяната и да предостави новите данни.

В противен случай Yettel има право да прекрати договора без предизвестие или да ограничи достъпа до част от услугите.

88. Крайният потребител е длъжен да не извършва фалшиви повиквания по спешност и обезпокоителни обаждания.

#### **XVI. Отговорност на крайните потребители**

89. При неспазване на което и да е задължение по част XV от тези Общи условия или в случай, че Yettel има достатъчно основания да счита, че е налице неизпълнение на някое от другите задължения на крайния потребител, Yettel има право незабавно да ограничи предоставянето на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, прекрати едностранно, със 7 дневно писмено предизвестие, индивидуалния договор с потребителя или да откаже сключване на нов договор с него.

#### **XVII. Предложения, жалби и молби**

90. Адресираните до Yettel предложения, жалби и молби от потребители се разглеждат и решават от Yettel не по-късно от един месец от получаването им. При подадена жалба, Yettel информира жалбоподателя писмено за резултата.

91. Подаването на жалба, свързана с оспорване на дължими суми, не освобождава крайния потребител на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“ от задължението му да заплати цялата сума съгласно издадената фактура. В случай на удовлетворяване на жалбата, оспорваната сума се връща на потребителя.

92. При спазване на действащите правила за защита на лични данни Yettel поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 месеца.

### **XVIII. Защита на личните данни**

93. С оглед осигуряването на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, Yettel може да събира, обработва, използва и съхранява следните данни:

- а) име и адрес на крайния потребител;
- б) номер на викация потребител и номер на викания потребител;
- в) номер на карта, когато се използват карти за електронно разплащане;
- г) начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност;
- д) при пренос на данни обем на пренесените данни; е) вид на ползваната услуга;
- ж) вид на използваните съоръжения;
- з) общ брой мерни (таксови) единици, начислени за съответен период на изготвяне на сметката – при периодична сметка;
- и) дължима цена за ползваните услуги за съответен период;
- й) информация, свързана с избория от крайния потребител начин на плащане и извършените идължими плащания;
- к) информация за промени в ползването на услугите;
- л) други данни, в съответствие с индивидуалната Лицензията на Yettel изаконовите разпоредби.

94. Информацията, отнасяща се до потребителите и съдържаща се в базата данни на Yettel не може да се предоставя на трети лица, освен с изричното съгласие на крайния потребител и/или в предвидените от закона случаи.

95. Yettel съхранява данните по т. 93 за период от 1 (една) година след изпращане на фактурата.

96. Предоставянето на далекосъобщителни услуги не може да бъде обвързано с предоставянето на лични данни, които не са необходими за предоставянето на някоя от тези услуги.

97. Yettel може да обработва данни, отнасящи се за потребители на трети лица доставчици на услуги или други далекосъобщителни оператори, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на Yettel по сключени договори с тези доставчици на услуги или далекосъобщителни оператори или за изпълнение на задълженията по Лицензията.

98. Yettel 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, повреди и грешки в мрежата, за откриване и предотвратяване на незаконното използване на мрежата и/или отделни съоръжения, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган, както и за откриване и проследяване на безпокоителни повиквания при наличие на заявка от засегнатия краен потребител.

99. Информацията относно използването на услугите е на разположение на потребителите в продължение на 12 месеца. При искане от краен потребител данните за повикванията се съхраняват изцяло.

100. Използването и обработката на лични данни, събрани във връзка с предоставянето на далекосъобщителни услуги, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на Yettel, или извън регламентирания в част XVIII ред може да се осъществява само в изрично предвидените в закона случаи. Yettel е длъжен да информира по подходящ начин субектите на данни за факта, че той обработва други лични данни, освен данните за повиквания.

101. Yettel може да съхранява, използва и обработва лични данни, събрани във връзка с осигуряването на услугата „избор на оператор на абонаментна основа“, за други цели, освен свързаните със законните търговски дейности на Yettel, само с оглед изпълнение на задълженията си съгласно Лицензията и в изрично предвидените от закона случаи.

102. Yettel няма да разкрива и/или разпространява на трети лица данни и/или

информация, предоставена му по повод изпълнението на индивидуалния договор и настоящите Общи условия. Данните и/или информацията, отнасяща се до абонатите, съдържаща се в базата данни на Yettel не може да се предоставя на трети лица, освен при наличието на писмено съгласие на крайния потребител.

103. Крайният потребител се съгласява Yettel да предоставя данни по т. 93 на свързани лица по смисъла на Търговския закон с оглед предоставяне на далекосъобщителни услуги, включително и за целите на изготвяне на месечните сметки и събиране на дължимите от потребителите суми.

104. Крайният потребител дава съгласието си Yettel да събира, съхранява, обработва и предоставя на трети лица кредитни или други институции, по реда на тези Общи условия и съгласно българското законодателство, лични данни, с цел индивидуално определяне на кредитния лимит, извършване на кредитна оценка и/или събиране на вземания.

#### **XIX. Влизане в сила на Общите условия**

105. Yettel публикува настоящите Общи условия една седмица преди влизането им в сила.

#### **XX. Промени в Общите условия**

106. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на Yettel, на потребителите или на Комисията за регулиране на съобщенията.

107. Измененията на Общите условия се извършват по реда, предвиден в Закона за далекосъобщенията. При промяна на настоящите Общи условия Yettel се задължава да ги съгласува с Комисията за регулиране на съобщенията и да информира за това потребителите, като ги публикува в срок не по-малък от 7 (седем) дни преди влизането им в сила

#### **XXI. решаване на спорове**

108. Спорове между страните по индивидуалния договор и по настоящите Общи условия серешават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействието на Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора пред компетентния съд в гр. София.

#### **XXII. Приложимо право**

109. При прилагането и тълкуването на настоящите Общи условия се прилага българското законодателство.

#### **XXIII. Допълнителна разпоредба По смисъла на тези общи условия:**

1. „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.

2. „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.

3. „CLI и COL услуги“ са всички услуги, предоставяни на потребителя посредством и свързани с функциите на мрежите „идентификация на линия на викация (CLI)“ и „идентификация на свързаната линия (COL)“ от оператора, който му предоставя фиксираната гласова телефонна услуга.

4. „Викащ абонат“ е потребител, който е инициатор на повикването.

5. „Викан абонат“ е потребител, към когото е адресирана заявката за повикване от викация абонат.

6. „Обезпокоителни повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.

7. „Злоумишлени повиквания“ са повиквания (съобщения), съдържащи неверни или



заблуждаващи данни за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.