

Общи условия на „Йеттел България ЕАД за взаимоотношения с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на негеографски номера

/в сила от 10.09.2010 г., изменени 07.12.2012 г., изменени 19.03.2015 г изм. и доп. в сила от 04.09.2022 г./

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“.

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, п.к. 1766, ж.к. „Младост“ 4, Бизнес Парк София, сграда 6, и абонати, с които Yettel има сключен/и договори за предоставяне на достъп до негеографски номера за предоставяне на услуги, или които предоставят услуги на крайни потребители чрез използване на негеографски номера, единствено по отношение на осъществяване на услугата преносимост на негеографските номера.

2. Преносимост се прилага за негеографски номера от обхвати, определени от следните негеографски кодове за достъп:

1. 700 - код за достъп до услугата „персонален номер“;
2. 800 - код за достъп до услуги с безплатен достъп;
3. 90 - код за достъп до услуги с добавена стойност;
4. 430 - код за достъп до услуги, при които се използва комуникация Машина - Машина (M2M).

Приемащият и Даряващият доставчик следва да имат предоставени за ползване номера след съответния негеографски код за достъп.

3. Абонатът се счита уведомен за настоящите Общите условия от датата на публикуването им на Интернет страницата на Yettel и се счита за обвързан с тях по отношение на услугата – преносимост на негеографски номера.

4. Общите условия могат да бъдат изменени и допълвани по инициатива на Yettel, на абонатите или на Комисията за регулиране на съобщенията.

Измененията и допълненията на Общите условия се извършват чрез публикуването им на Интернет страницата на Yettel, като се посочва датата от която влизат в сила.

В случай на препратки, съдържащи се в договори или в други документи, подписани, преди датата на влизане в сила на изменения и допълнения на Общите условия, към текстове от Общите условия с променена номерация, то препратките ще се считат направени към съответните преномерирани текстове.

5. Yettel осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, на своята Интернет страница, находяща се на адрес www.yettel.bg.

Преносимост на номера от мрежата на Yettel в качеството му на Даряващ доставчик/ предприятие (изменение и допълнение от 19.03.2015 г. във връзка с изменение и допълнение на функционални спецификации за осъществяване на преносимост на негеографски номера при промяна на доставчика, предоставящ на съответната услуга изм. с решение 722/18.11.2014 г. на КРС обнародвано ДВ бр. 100/05.12.2014 г. и процедура за преносимост на негеографски номера, подписана между Yettel, БТК и Мобилтел, изм. и доп. в сила от 04.09.2022 във връзка с приемане на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера Националния номерационен план, Обн. - ДВ, бр. 101 от 03.12.2021 г. и Процедура за преносимост на негеографски номера)

6. Yettel предоставя на абонатите, с които има сключен договор за предоставяне на достъп до негеографски номера за предоставяне на услуги, услугата преносимост на номера от Мрежата в мрежите на други предприятия.

Чрез тази услуга абонатите могат да запазват предоставените им за ползване от Yettel номера при смяна на предприятието.

Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Yettel е наличието на успешно приключили тестове за въвеждане на услугата между предприятията от домейна на преносимост.

7. Абонат, който има сключен договор за достъп до негеографски номера с Yettel, може да подаде при избран от него друг оператор – Приемащо предприятие/доставчик заявление по образец за пренасяне на предоставения му за ползване негеографски номер/а в мрежата на другото предприятие.

8. Договорните отношения на абоната с Yettel в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват по реда предвиден в индивидуалния им договор, като се имат предвид и разпоредбите на чл.25, свързани с подаване на заявление и упълномощаване на Приемащия доставчик за извършване на необходимите действия по прекратяване на договора между абоната и Yettel.

9. Договорните отношения с Yettel в качеството му на Даряващ доставчик се прекратяват единствено по отношение на номера/та, обект на искането за пренасяне.

10. В случай, че абонатът желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от Yettel по индивидуалния договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в Мрежата.

С прекратяване на достъпа до Мрежата се счита за прекратен и индивидуалният договор между Yettel и абоната по отношение на съответния номер.

11. (отменен)

12. (отменен) Текущи задължения на абоната към Yettel, пряко свързани с пренасяния номер/а и услугите, ползвани чрез него/тях, които са с настъпил падеж преди датата на подаване на заявлението, се заплащат от абоната/доставчика към момента на подаване на заявлението за пренасяне при Приемачия доставчик.

13. (отменен)

14. Пренасянето на номер от мрежата на Yettel в мрежата на друго предприятие предоставящо обществена телефонна услуга, посредством обществена мобилна наземна мрежа не освобождава абоната от задължението му да заплати всички текущи задължения на потребителя към Yettel, пряко свързани с пренасяния номер/а и услугите, ползвани чрез него/тях, както и задължения, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване. Такива задължения са и незаплатените от потребителя златни номера, чийто падеж е към момента на сключване на договора или получаване на златния номер. Тези задължения се заплащат съгласно действалата ценова листа на Yettel към момента на падежа на задължението за плащането на златен номер.

Абонатът, който има сключен договор за достъп до негеографски номера с Yettel, е задължен да заплати на Yettel и всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те номер/а, които са възникнали след подаване на заявлението за пренасяне на номер до прекратяване на договорните отношения с Yettel. Заплащането на тези задължения се извършва след издаване на последна фактура от страна на Yettel.

В случай на незаплащане на дължимите суми по тази точка, в определения за това срок, Yettel има право да поиска от Приемачото предприятие да наложи ограничения на ползването на услугите от абоната/потребителя

15. (доп. в сила от 04.09.2022) Yettel в качеството му на Даряващ доставчик може мотивирано да откаже преносимост на номер/номера пред Приемачия доставчик само в следните случаи: а) Номерът, преди подаването на заявление за преносимост, е несъществуващ, или не е предоставен на Абонат на Yettel, номерът се счита за предоставен на потребителя и когато не се е отказал от правото за преносимост по чл. 134, ал.6 от ЗЕС ; б) Yettel вече е получил друго заявление от Приемач доставчик за пренасяне на същия номер/а, процедурата по което още не е приключила; в) представените от Приемачия доставчик данни за абоната са непълни и/ или неточни като: –за физически лица – трите имена и единен граждански номер; –за юридически лица или физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код; –за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност; –за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия

16. В случаите по чл. 15, б. „в“, заявлението не се разглежда от Приемачия доставчик до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от стартиране процедурата по преносимост.

В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик. В останалите случаи по чл. 15 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Приемачия доставчик.

В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на абоната се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които се дължат към датата на подаване на заявлението и са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик. .

17. В случай, че не са налице основания за отказ по чл.15 Yettel и Приемачият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

18. Абонатът има право да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а пред Yettel в качеството му на Даряващ доставчик или пред Приемачия доставчик не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта.

Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване и подписване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите. В 7-дневния срок по т. 25, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

В случай, че абонатът упражни правата си по предходното изречение, както и в случай на прекратяване на процедурата по преносимост поради отказ от страна на Приемачия доставчик, заплатените

суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори ще се считат за авансово плащане за бъдещо ползване на услугите.

19. При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основания за отказ по чл.15, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред Yettel се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с Yettel, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с Yettel. В случай, че абонат изрази изрично желание да прекрати индивидуалния си договор с Yettel въпреки наличието на обстоятелствата по предходното изречение, то прекратяването се извършва по реда съгласно индивидуалния договор.

20. Достъпът на абоната до Мрежата се деактивира на датата за осъществяване на преносимост, определена от Yettel и Приемащото предприятие, за която дата се уведомява от Приемащото предприятие.

21. Абонатът не може да търси отговорност от Yettel за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

Преносимост на номера в мрежата на Yettel в качеството му на приемащ доставчик/ предприятие (изменение и допълнение от 19.03.2015 г.. във връзка с изменение и допълнение на функционални спецификации за осъществяване на преносимост на негеографски номера при промяна доставчика, предоставящ на съответната услуга изм. с решение 722/18.11.2014 г. на КРС обнародвано ДВ бр. 100/05.12.2014 г. и процедура за преносимост на негеографски номера, подписана между Yettel, БТК и Мобилтел изм. и доп. в сила от 04.09.2022 г. във връзка с приемане на Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на национално значими номера Националния номерационен план, Обн. - ДВ, бр. 101 от 03.12.2021 г. и Процедура за преносимост на негеографски номера)

22. Yettel предоставя на абонатите услугата преносимост на негеографски номера в Мрежата от мрежите на други предприятия. Чрез тази услуга абонатите могат да запазват предоставените им за ползване от други предприятия негеографски номера при пренасянето им в Мрежата. Предварително условие за предоставянето на преносимост на номерата от страна на Yettel е наличието на успешно приключили тестове за въвеждане на услугата между предприятията от домейна на преносимост.

23. Във връзка с предоставянето на преносимост на номера в Мрежата, Yettel се задължава:

а) да осигурява равнопоставеност на абонатите, които са се възползвали или са заявили желание да ползват правото си за пренасяне на номер в Мрежата и собствените си абонати;

б) да осигурява възможност на абонатите, които са пренесли номер/а в Мрежата възможност за последваща преносимост в друга мрежа.

24. (доп. в сила от 04.09.2022) Абонатът може да подава заявление до Yettel за пренасяне на номер/а в Мрежата, във всеки търговски център на Yettel, както и в търговските центрове на изрично оправомощените дистрибутори и партньори на Yettel. Информация за оправомощените да приемат заявление за пренасяне на номера дистрибутори и партньори на Yettel е налична в Интернет страницата на Yettel и на телефон 123. При наличие на техническа възможност и договореност с Yettel заявлението за преносимост може бъде подавано и по електронен път, подписано с квалифициран електронен подпис или друг вид електронен подпис, уговорен между Yettel и крайния ползвател.

Абонатът, подаващ заявлението представя за проверка изброените по-долу документи, както следва: а) За физически лица -валиден български документ за самоличност с вписан постоянен адрес на лицето на територията на Република България; за чужди граждани, продължително или постоянно пребиваващи в страната – документ за продължително или постоянно пребиваване, с вписан настоящ адрес. б) За юридически лица и еднолични търговци -съдебно решение за регистрация или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние, издадено не по-рано от 6 (шест) месеца преди представянето му, удостоверение за регистрация в БУЛСТАТ, удостоверение за данъчна регистрация /номер по ДДС, ако е регистриран по ЗДДС/ или заверено от тях извлечение от търговския регистър на Агенцията по вписванията; в) лица упражняващи свободни професии, регистрирани земеделски производители и други – ЕГН/БУЛСТАТ, служебен адрес на практиката; г) за други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (държавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) – актът, с който са създадени; регистрация в регистър БУЛСТАТ; от които е видно седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или посочване на акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и посочване на валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

Абонатът, подаващ заявлението представя за проверка и документи, удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост.

В случай, че заявлението се подава чрез пълномощник, упълномощеният следва да представи освен горепосочените документи и пълномощно в обикновена писмена форма.

В случай, че заявлението се подава от наследник, същият удостоверява това си качество.

Заявления, подадени по поща, факс и електронна поща не се приемат. Изключение от правилото по предходното изречение, последното предложение, се допуска при договореност с Yettel заявлението за преносимост да се подаде по електронен път, подписано с квалифициран електронен подпис или друг вид

електронен подпис. Yettel удостоверява факта на подаване на заявлението чрез предоставяне на копие от същото.

25. (доп. в сила от 04.09.2022) Заявлението за пренасяне на номер/а е по образец на Yettel, който включва задължителни реквизити, договорени в подписаната между операторите процедура. В заявлението за пренасяне се посочват номера/та, за които се отнася заявлението за пренасяне. За физически лица български граждани

– заявлението съдържа трите имена на Абоната/ Потребител, Единен граждански номер /ЕГН/. За физически лица български граждани -непълнолетни потребители на предплатени услуги, които имат издадена лична карта – заявлението съдържа техните идентификационни данни, включително и съгласие за преносимост от законните им представители.

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

За юридически лица и физически лица – еднолични търговци – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код.

За организации, които нямат статут на юридическо лице – заявлението съдържа наименование, съответен идентификационен код, трите имена на представляващия.

Заявлението следва да е надлежно подписано от абоната или негов упълномощен представител или наследник, като са посочени дата и точен час на подаване на заявлението.

Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя.

Заявлението съдържа възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя.

В заявлението абонатът изразява своето писмено съгласие за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в мрежата на Yettel, както и декларация от страна на абоната, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик.

Заявлението съдържа информирано съгласие на абоната, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Yettel се считат оттеглени.

Заявлението съдържа възможност за договаряне на конкретна дата на преносимост в рамките на приложимия срок за преносимост

Заявлението съдържа упълномощаване на Yettel от страна на абоната да прекрати договорните взаимоотношения между абоната и Даряващия доставчик.

Заявлението съдържа възможност абонатът да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението номера да продължи.

При наличието на изрично съгласие от страна на Yettel заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от абоната до Yettel за заплащане на дължими плащания към Даряващия доставчик от името и за сметка на упълномощаващия абонат.

26. С едно заявление може да се иска пренасяне на неограничен брой номера.

Yettel ще приема по избор на абонатът отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от абоната брой номера или едно заявление за всички номера.

Всички номера в заявлението трябва да бъдат от обхвата от номера, обслужван от Даряващия доставчик.

Всички номера в заявлението трябва да бъдат от един и същ тип – след код за достъп до услуги, при които се използва комуникация M2M (430), след код за достъп до услугата „персонален номер“ (700), след код за достъп до услуги с безплатен достъп (800) или след код за достъп до услуги с добавена стойност (90);

27. Yettel в качеството му на Приемаш доставчик при подаване на заявлението уведомява, по подходящ начин, абоната относно цената и условията за пренасяне, както и за:

- а) условията и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та; б) основанията за отказ за преносимост на номера/та по чл.15 и чл.29; в) че съществуват причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне; г) че е определен прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период; д) че е възможна загуба на ползвани допълнителни услуги след пренасяне на номер;
- е) че съществува възможност за влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

28. Срокът на реализация на преносимост не може да бъде по-дълъг от 5(пет) работни дни, считано от стартиране на процедурата по пренасяне или от отстраняване на недостатъците по заявлението, включително прозорец на преносимост не по-голям от 5(пет) часа. Срокът за реализация на преносимостта може да бъде удължен с времето, през което са били налице технически проблеми в мрежата на Даряващото предприятие или в Мрежата до отстраняването им.

29. Yettel в качеството му на Приемач доставчик ще отказва пренасяне на номер/а в Мрежата при наличие на някое от следните обстоятелства:

- а) абонатът не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;
- б) заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от абоната;
- в) представените от абоната данни в заявлението са непълни и/или неточни; г) не са представени изискуемите към заявлението документи;
- д) липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

30. В случаите по чл. 29, б., „а“, „б“, „в“, „г“, заявлението не се разглежда от Yettel до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) календарни дни от дата на стартиране на процедурата за преносимост.

В случай че в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Yettel. В останалите случаи по чл. 29 процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на Yettel.

В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на абоната с Даряващия доставчик се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание за начисляване на допълнителни неустойки извън тези, които се дължат към датата на подаване на заявлението и са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик и/или в Общите условия на Даряващия доставчик.

31. В случай, че не са налице основания за отказ по чл.29 Yettel и Даряващият доставчик осъществяват процеса по пренасяне на номера/та съгласно подписаната между тях процедура, както и съобразно приложимата нормативна уредба и настоящите Общи условия.

32. В случай че не са налице основания за отказ, Yettel сключва договор за предоставяне на достъп до негеографски номер/а за предоставяне на услуги, който договор влиза в сила под условие, съгласно посоченото в него.

33. Абонатът може да оттегли заявлението си за пренасяне на номер/а, както до Даряващия доставчик съгласно чл.18, така и до Yettel в качеството му на Приемач доставчик, но не по-късно от деня предшестваш датата, на която се осъществява преносимостта.

Оттеглянето на заявлението се извършва на мястото на подаването му, когато оттеглянето се извършва пред Yettel.

Оттеглянето на заявлението се извършва чрез попълване на бланка-образец в стандартна форма, съгласувана между операторите.

При прекратяване на процедурата по преносимост поради наличието на основание за отказ по чл.29, както и при оттегляне на заявлението за преносимост пред Yettel се счита, че е налице отказ, респективно оттегляне и по отношение на искането за прекратяване на договора с Даряващия доставчик, вкл. и на упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик.

В 7-дневния срок по т.25, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне.

34. (доп. в сила от 04.09.2022) Yettel и Даряващото предприятие определят ден, в който ще бъде активиран достъпът на абоната до Мрежата, освен когато е договорена конкретна дата на преносимост между потребителя и Yette и съответно деактивиран достъпът на абоната до мрежата на Даряващото предприятие. Когато е договорена конкретна дата на преносимост между потребителя и Yettel, преносимостта се осъществява по възможност на нея.

Yettel уведомява абоната за деня на пренасяне на номер/а.

35. Yettel информира абоната за осъщественото пренасяне на номер/а.

36. Абонатът не може да търси отговорност от Yettel за възможното влошено качество на услугата в деня на пренасянето.

37. Yettel има право да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната/потребителя или да заплати неговите задължения към Донора в случай на неплащане от абоната/потребителя на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесения номер/а.

38. Договорът между Yettel и абоната влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера/ та в мрежата на Yettel. Отношенията между абоната и Yettel след реализиране на преносимостта се уреждат съобразно тези Общи условия и сключеният индивидуален договор, рамковия договор и допълнителни споразумения към тях.

39. (нова в сила от 04.09.2022) При доказани случаи на виновно неизпълнение от страна на Yettel на установените процедури за преносимост на номерата, като номерът не е пренесен в сроковете, определени в нормативен акт, номерът е пренесен без съгласието на потребителя, не е спазен прозореца на преносимост Yettel дължи на последния компенсация под формата на парична сума, предоставяне на услуги или отстъпка от месечен абонамент за услуги на същата стойност, или друг договорен между доставчика и крайния ползвател равностоен начин на компенсация. Конкретният вид и размер на компенсацията, като не може да бъде по-малък от 2 лв. на ден на номер, до отстраняване на

несъответствието се определя в индивидуалния договор между страните или друга преддоговорна информация, предоставена от Yettel

40 (нова в сила от 04.09.2022) Компенсацията, когато е предоставено под формата на парична сума или друга неустойка или парично обезщетение, предоставено от Yettel, се ползва за покриване на бъдещи задължения на потребителя или се изплаща на потребителя по банков път ако последният няма неплатени задължения по настоящия и/или други договори с Yettel, в който случай дружеството има право да извърши прихващане от неустойката с дължими суми от потребителя. Възстановяването на сума на потребителя се извършва по банков път на писмено посочена от него банкова сметка.

41 (нова в сила от 04.09.2022) Искането за компенсиране по т.39 се подава пред Yettel, когато е приемащ доставчик в двумесечен срок от подаване на заявлението за преносимост.

Yettel е длъжен да приеме и разгледа искането за компенсиране, ако то е подадено в срок.

Yettel потвърждава приемане на искането по начин, определен от него за съответния канал, чрез който е получено искането.

Приемането на искания за компенсиране се извършва през цялото работно време във всеки търговски обект на Yettel или по електронен път - когато искането за компенсиране е подписано с квалифициран електронен подпис.

В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране Yettel го разглежда и уведомява за своето решение потребителя.

В случай че Yettel установи, че някое от обстоятелствата по т. 9 не е възникнало в резултат от негово действие/бездействие, в качеството му на приемащ доставчик, той може да откаже да удовлетвори искането за компенсация, за което уведомява крайния ползвател.

42 (нов в сила от 04.09.2022) В тези случаи потребителя може да подаде искането за компенсиране пред даряващия доставчик в четиримесечен срок от подаване на заявлението за преносимост. Това правило важи и когато Yettel е даряващ доставчик.

В 30-дневен срок от регистриране на искането за Yettel, в качеството си на даряващ доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател.

Уважаването на искането по т.40 или т.41, или неговото отхвърляне следва да се мотивира.

Предявяване на искането за компенсиране пред Yettel, в качеството му на приемащ или даряващия доставчик не е пречка за потребителя да предяви иск по съдебен ред.

43. (нова в сила от 04.09.2022) Yettel, възстановяват оставащия кредит на потребителите, които ползват предплатени услуги, при дерегистрация на потребителя на препратена услуга или преносимост от мрежата на Yettel.

За възстановяването Yettel може да изисква такса, която е пропорционална и съразмерна на действителните разходи.

44. (нова в сила от 04.09.2022) При действащ договор възстановяването се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от задълженията на потребителя към Yettel за следващ отчетен период. При констатирани и доказани случаи на виновно неизпълнение на договорените нива за качество на услугата, дружеството възстановява на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода, през който е било налице съответното неизпълнение по отношение на договорените нива за качество.

V. Допълнителни разпоредби. Дефиниции

1. „Абонат“ е физическо или юридическо лице, което предоставя услуги на крайни абонати чрез използване на негеографски номера.

2. „Негеографски номер/номер“ е номер от обхвата на кодовете за достъп по чл. 14 ал. 1, т. 5а, 6, 7 и 8 от Наредба № 1 от 22.07.2010 г. за правилата за ползване, разпределение и процедурите по първично вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена.

3. „Даряваща мрежа“ е мрежата на абонамента, от която номерът/та се пренася/т. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.

5. „Даряващ доставчик или Донор“ е доставчикът, от чиято мрежа негеографският номер/а се пренася/т в друга мрежа. „Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците, получили разрешение за осъществяване на електронни съобщения чрез номера от съответния обхват.

6. „Доставчик“ е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения

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

8. „Пренесен номер поради техническа грешка“ е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик.

9. „Негеографски услуги“ са услугата „персонален номер“ с код за достъп - 700, услуги с безплатен достъп с код за достъп – 800, услуги с добавена стойност с код за достъп – 90 и услуги, при които се използва комуникация Машина-Машина (M2M), с код за достъп – 430, включващи пренос на данни, SMS и, при наличие на техническа възможност - CSD.

10. „Отстраняване на технически проблем“ (System up) е възстановяване на обслужващите системи на даряващата или приемащата мрежа след възникнал технически проблем.

11. „Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Абонатите на предприятията – доставчици на негеографски услуги да запазват номерата си при смяна на доставчика с друг доставчик, предоставящ същия вид негеографска услуга в рамките на съответния негеографски код за достъп или връщането му в Мрежата на държателя на обхвата от номера.

12. „Пренесен номер“ е негеографски номер, чрез който (след съответен код за достъп) се предоставя негеографска услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик от Домейна на преносимост.

13. „Приемаща мрежа“ е мрежата, която приема негеографски номер вследствие процеса на пренасяне. Тази мрежа става мрежа на абонамента след завършване на процеса на пренасяне.

14. „Приемащ доставчик“ или **„Приемащо предприятие“** е доставчикът, в чиято мрежа се пренася негеографският номер.

15. „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на Абоната до Приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на Абоната до Даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за маршрутизиране към Приемащата мрежа.

16. „Работно време – е всеки ден от понеделник до петък от 9.00 ч. до 17.00 ч. с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.

17. „Технически проблем“ (System down) е временно спиране на система, при даряваща или приемаща мрежа, обслужваща процеса на преносимостта на номера.

VI. Преходни разпоредби

Настоящите Общи условия влизат в сила от 10.09.2010 г.