

**ОБЩИ УСЛОВИЯ
ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА „ТРАНС ТЕЛЕКОМ“ АД**

**ГЛАВА ПЪРВА
ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

**РАЗДЕЛ I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на „Транс Телеком“ АД, наричано за краткост по-долу ТРАНС ТЕЛЕКОМ, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Черни връх“ № 43 и адрес за кореспонденция: гр. София 1574, бул. „Шипченски проход“ № 63, сградата на з-д Електроника, западно крило, ет.2, ЕИК 175335533, ИН по ДДС BG175335533, тел. **0996 111 111** и тел. **02 4951111** и 0800 47 800 с абонатите и потребителите на електронни съобщителни услуги, както следва:

1.1. обществени телефонни услуги:

- а) фиксирана телефонна услуга;
- б) телефонна услуга с единен код за достъп до мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ „0996“ ;

1.2. (изм. в сила от 20.08.2010г.) достъп до интернет, пренос на данни и IPTV (интерактивна цифрова телевизия):

- а) чрез обществена електронна съобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс(кабел);
- б) чрез обществена електронна съобщителна мрежа за пренос на данни с използване на индивидуално определен ограничен ресурс радиочестотен спектър (WiMAX и др.)

в) (в сила от 20.03.2010 г.) чрез мрежи за широколентов пренос на данни (WDTS) и за безжичен достъп, включително локални радиомрежи (WAS/RLANs) - WiFi и др

ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя услугата IPTV чрез обществена електронна съобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс(кабел).

2. (изм. в сила от 20.08.2010г.) С Общите условия се уреждат взаимоотношенията по предоставяне на услугите по т.1 чрез съответните обществени електронни съобщителни мрежи на ТРАНС ТЕЛЕКОМ и неговите **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ. КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** на услугите по т.1 са физически и юридически лица, заявили желание да ползват услугите или пакети от тях, без да предоставят електронни съобщителни мрежи и/или услуги, сключили са индивидуален договор с ТРАНС ТЕЛЕКОМ и са приели настоящите Общи условия. Потребители на услугата IPTV могат да бъдат само юридически и физически лица при наличие на техническа възможност.

3. Общите условия са задължителни за ТРАНС ТЕЛЕКОМ и всички негови **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ.**

4. Общите условия влизат в сила за **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** със сключване на индивидуален писмен договор (Договора) или със започване ползването на съответната услуга. По смисъла на настоящите Общи условия за писмена форма се счита и наличието на волеизявления на страните, извършени в електронна форма.

5. Общите условия са неразделна част от Договора.

6. Договорът може да съдържа и специални условия, които се ползват с предимство пред Общите условия, доколкото тези специални условия не противоречат на Закона за електронните съобщения, подзаконовите актове, издадени въз основа на него, притежаваните от ТРАНС ТЕЛЕКОМ индивидуални лицензии, регистрации по общи лицензии или други, равностойни на тях индивидуални административни актове и не се създават предимства за отделни **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** или група от тях при едни и същи условия.

РАЗДЕЛ II

ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ

7. При сключване на Договора, **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** се представят (легитимират) със следните данни и документи:

7.1 (изм. в сила 01.09.2008г.) Физически лица - български и чуждестранни граждани - с трите имена, данни от документ за самоличност - ЕГН/ЛНЧ, адрес.

7.2 Юридически лица, еднолични търговци и лица със свободна професия - с наименование /фирма/, седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, лица представляващи лицата, документ за първоначална регистрация на юридическото лице, съответно акт за създаване от компетентен държавен орган за юридически лица, които не са търговски дружества, удостоверение за актуално състояние /със срок на валидност 6 месеца/, единен идентификационен код (БУЛСТАТ и др.), данни, удостоверяващи правния статус на лицата, упражняващи свободни професии телефон(факс, електронен адрес);

7.3. за държавни органи, регистрирани в страната търговски представителства, представителства на чужди държави, международни организации или мисии, осъществяващи дейност на територията на Република България по силата на международно споразумение – съответният акт на компетентен местен или международен орган за създаването им, а за техни членове – документите по т.7.1. или съответния документ за месторабота/ принадлежност с визиран срок на пребиваване.

7.4. Неперсонифицираните дружества - с наименование, седалище и адрес на управление, адрес за кореспонденция, акт за създаване, единен идентификационен код, данни по т.7.1. на лицето, което е упълномощено да ги представлява.

8. При промяна на регистрационни данни и/или други обстоятелства по т.7. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е длъжен да уведоми писмено ТРАНС ТЕЛЕКОМ в най-кратък срок, но не по-късно от 14 дни от настъпване на промяната. При неизпълнение на задължението по предходното изречение, изпратените на посочения адрес и лица съобщения, се считат за надлежно изпратени и приети.

9. (изм. в сила от 23.08.2010г.) С оглед предоставянето на услуга, ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да събира, обработва, използва следните данни:

9.1. трафични данни - данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на абонатите, както и за доказване на тяхната достоверност:

а) номер на викащ и на викан краен потребител, номер на карта за електронно заплащане;

б) начало и край на повикването, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност и/или при пренос на данни - обем на пренесените данни, за целите на таксуването;

в) вида на предоставяната услуга;

г) точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час, с точност до секунда при наличие на техническа възможност;

д) данни за вида на връзката или зоните - часови и териториални, необходими за определяне стойността на услугата;

е) местоположение на потребител на услуга, предоставяна от мобилна мрежа, включително при предоставяне на услугата "роуминг";

9.2. данни, необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност, включващи следните данни:

а) данни за абоната: за физически лица - трите имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер; за юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование, седалище, адрес на управление и съответен идентификационен код;

б) вид на използваните електронни съобщителни услуги;

в) общ брой мерни единици, начислени за съответния период на изготвяне на сметката при периодична сметка;

г) стойност на ползваните услуги за съответния период;

д) информация, свързана с избрания от абоната начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

е) информация за промени в ползването на услугата - ограничение за ползване, отпадане на ограничение;

9.3. данни за местоположението - данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи за определяне географското местоположение на крайното електронно съобщително устройство на потребителя.

9а. (в сила от 23.08.2010г.) ТРАНС ТЕЛЕКОМ при събиране, обработване и използване на трафични данни за целите на дадено повикване или осъществяване на връзка, трябва след приключване на повикването или връзката да изтрие тези данни или да ги деперсонифицира, освен ако са непосредствено необходими за осъществяване на ново повикване или връзка или в случаите, предвидени в Закона за електронните съобщения.

9б. (в сила от 23.08.2010г.) ТРАНС ТЕЛЕКОМ съхранява и обработва трафични данни за целите на таксуването на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** и за разплащанията по взаимно свързване до извършване на плащането, освен в случаите на тяхното оспорване или търсене на плащането по реда на Закона за електронните съобщения и настоящите Общи условия.

9в. (в сила от 23.08.2010г.) ТРАНС ТЕЛЕКОМ, съхранява за срок от 12 месеца данни, създадени или обработени в процеса на своята дейност, които са необходими за:

1. проследяване и идентифициране на източника на връзката;
2. идентифициране на направлението на връзката;
3. идентифициране на датата, часа и продължителността на връзката;
4. идентифициране на типа на връзката;
5. идентифициране на крайното електронно съобщително устройство на потребителя или на това, което се представя за негово крайно устройство;
6. установяване на идентификатор на ползваните клетки.

10. Договорът, сключен при настоящите Общи условия, включва най-малко идентификационни данни на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, вид и описание на услугите, срокът за ползване на услугите, цени, ценови пакети или тарифи, условия и срокове на плащане, начин на плащане, лице за контакт от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, адрес за кореспонденция (телефон, факс, e-mail) и условия за продължаване и прекратяване на договора.

11. При събирането, обработването, използването и съхраняването на предоставените от **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** лични данни, ТРАНС ТЕЛЕКОМ е длъжен да спазва всички предвидени в българското законодателство задължения за защитата им, включително ЗЕС, Закона за защита на личните данни и подзаконовите актове по тяхното приложение.

12. (изм. в сила от 01.09.2008г.) ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да използва трафичните данни за целите на проучване на пазара, включително доколко предоставяните от него електронни съобщителни услуги удовлетворяват изискванията на потребителите, или за предоставяне на услуги с добавена стойност, изискващи допълнително обработване на трафични данни или данни за местоположението, различни от трафичните данни, необходими за пренасяне на съобщението или за таксуването му, при условие, че **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** са изразили предварително изричното си съгласие за това. Личните данни на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**, получени във връзка с проучването, се деперсонифицират.

13. При сключване на Договора или започване на ползването на услуги, като и по всяко време на действие на Договора **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може с изрично писмено волеизявление отправено до ТРАНС ТЕЛЕКОМ да оттегли съгласието си по предходната точка.

14. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуги с лицата, желаещи да станат **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** на мрежата, както и да събират плащания от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** по договорите за услуги от негово име.

15. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да откаже сключването на договор за услуги, свързване на **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** към мрежата или възстановяване на спрян достъп на **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** до мрежата, когато лицето, което е поискало това:

15.1. не представя изискваните от ТРАНС ТЕЛЕКОМ данни и/или документи за сключване на договор за услуги;

15.2. има просрочени задължения или други нарушения по същия или друг договор, сключен с ТРАНС ТЕЛЕКОМ;

15.3. е използвал или е допускал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или услуги за незаконни цели, или цели противоречещи на договорните клаузи;

15.4. не предостави на ТРАНС ТЕЛЕКОМ поискано от последния обезпечение.

16. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** няма право да прехвърля правата и задълженията си произтичащи от Договора на трети лица, без изричното писмено съгласие на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

17. В случай, че **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** предостави за ползване от трето лице, регистрирани на негово име услуги по сключен Договор с ТРАНС ТЕЛЕКОМ, **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от Договора и отговаря за действията на третите лица като за свои.

18. Промени в индивидуалния Договор за услуги могат да бъдат направени само с писмено изразено съгласие на страните, доколкото не е уговорено друго.

19. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да променя Общите условия, по реда по който са приети. Настоящите Общи условия се прилагат и за заварените **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** към датата на влизането им в сила, освен ако **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** не приеме измененията в Общите условия, като писмено уведоми за това ТРАНС ТЕЛЕКОМ в едномесечен срок от влизането им в сила.

19.1. изменените Общи условия влизат в сила в 30-дневен срок от публикуването им в Интернет страницата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

19.2. по отношение на предвидените нови услуги и **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**, спрямо които няма сключени договори за услуги с ТРАНС ТЕЛЕКОМ Общите условия влизат в сила от публикуването им в Интернет страницата на дружеството.

19.3. (изм. в сила 10.01.2009г.) настоящите Общи условия ще се отнасят и за Потребителите на предплатени услуги, при предлагане на такива от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. Условията, при които ще бъдат предоставяни предплатените услуги и техните параметри, ще се определя съгласно технологичните възможности на мрежата и ще бъдат публично оповестявани .

РАЗДЕЛ III ПРАВА НА КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ

20. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право да ползва услуги в съответствие с изискванията на Общите условия и Договора.

21. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право да изисква и получава информация от ТРАНС ТЕЛЕКОМ, в случаите предвидени в тези Общи условия, свързана с предоставянето и ползването на услугите.

22. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право подава жалби, молби и предложения до ТРАНС ТЕЛЕКОМ, както и да получава отговор по реда на Общите условия.

23. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право да адресира жалби и сигнали до Комисията за регулиране на съобщенията, относящи се до мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ и услугите, предоставяни чрез нея; неспазване на публичните условия на Лицензията и Общите условия от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, както и до Комисията за защита на потребителите;

24. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право да направи рекламация по получена фактура в срок до 3 /три/ месеца считано от датата на издаването ѝ. Неупржняване на правото на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** по предходното изречение не е пречка за оспорване на фактурата по съдебен ред.

25. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има и следните права:

25.1 да изисква сключване на индивидуален договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от ТРАНС ТЕЛЕКОМ;

25.2. да получава услугите с качество и технически параметри, съгласно тези Общи условия и договора, подписан между страните;

25.3. да уведомява ТРАНС ТЕЛЕКОМ по начина, указан в тези Общи условия, за проблеми, свързани с ползването на услугите;

25.4. (изм. в сила 06.08.2010г) да спира временно ползването на услуги по свое желание, за период не по-кратък от 30 дни и не по-дълъг от 6 месеца, след подаване на предизвестие до ТРАНС ТЕЛЕКОМ. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може да се възползва от това си право, след заплащане на всички дължими към ТРАНС ТЕЛЕКОМ суми. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** не може да се възползва от правото си да иска временно спиране ползването на услуги по съответния договор преди изтичане на 6 (шест) месечен период от възстановяване на услугата след предишно спиране на услугите по негово желание. Цената за повторното активиране на услугите се определя съгласно Ценова листа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. След изтичане на заявления от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** срок ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право едностранно да прекрати Договора с него, ако последният откаже повторно активиране на услугата, като при срочен договор **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** дължи неустойка в размери определени в т.90 или т.91. За периода, през който договорът е бил спрян, спира да тече и срокът, за който същият е сключен. Временното ползването на услугите не може да ползва **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, сключил договор при промоционални условия.

25.5. (изм. в сила 10.01.2009г) да заявява и ползва допълнителни услуги, да преминава от по-нисък на по-висок абонаментен план и/или да се откаже от някои услуги, предлагани от ТРАНС ТЕЛЕКОМ при условията и сроковете, предвидени в тези Общи условия и договора. Отказът от услуги се счита за прекратяване на договора в тази част. При пакетни услуги отказът от една от услугите се счита за прекратяване на договора;

25.6. след изрична писмена заявка за това, да получава детайлизирана месечна справка за ползваните от него телефонни услуги. Справката не включва входящи повиквания.

26. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** и ТРАНС ТЕЛЕКОМ имат и права и задължения по отношение на специфичните услуги съгласно съответните глави от тези Общи условия.

РАЗДЕЛ IV ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ

27. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е длъжен да заплаща в срок дължимите в полза на ТРАНС ТЕЛЕКОМ цени по начин и в срокове съгласно клаузите на Договора и Общите условия, независимо от подадените уведомления и жалби до ТРАНС ТЕЛЕКОМ за неизправно получаване или прекъсване на услугите.

28. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** се задължава да съдейства на ТРАНС ТЕЛЕКОМ с оглед предоставянето на услугите и реализирането на договорните права и задължения на последния, както и да осигурява на ТРАНС ТЕЛЕКОМ достъп до техни помещения и оборудване с оглед извършване на действия по изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на мрежата и предоставяната услуга.

29. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** се задължава да ползва услугите при спазване на всички относими изисквания, съдържащи се в нормативни или индивидуални актове на компетентни държавни органи. Неправомерното ползване включва извършване на следните неизчерпателно посочени действия:

29.1. услугата се ползва по начин, който пречи на нормалната работа на други **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** или причинява тяхното увреждане;

29.2. услугата не се ползва в съответствие на действащото законодателство и приложимите международни актове;

29.3. разпространение на нелицензиран софтуер;

29.4. осъществяване на неразрешен достъп до системи и ресурси в Интернет пространството

29.5. застрашаване на националната сигурност;

29.6. призоваване към промяна на конституционно установения ред;

29.7.(отменена - в сила от 23.08.2010г.).

В случай на неправомерно използване на услугите, ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да прекрати договора, като всички задължения на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** стават незабавно изискуеми.

30. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** се задължава да уведомява незабавно ТРАНС ТЕЛЕКОМ за всички констатирани технически проблеми при ползване на Услугата.

31. При ползването на услуга **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е длъжен да спазва утвърдените етични правила на поведение, като не накърнява под никаква форма права и законни интереси на ТРАНС ТЕЛЕКОМ и/или трети лица.

32. При ползването на услуга **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** няма право да предава съобщения, съдържащи заплаха, призоваващи към извършване на престъпление и насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.

33. При ползването на услуга **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е длъжен:

33.1. да не предава лъжливи съобщения за произшествия, аварии, природни бедствия и други подобни;

33.2. да не извършва промени в мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ;

33.3. (изм. в сила 10.01.2009г) да не дава достъп на трети лица до мрежа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ и да не извършва търговско предоставяне по отношение на ползваните от него услуги;

- 33.4. да спазва указанията, инструкциите и предписанията на ТРАНС ТЕЛЕКОМ за правилно ползване на крайните устройства;
- 33.5. да използва само крайни устройства, на които е оценено съответствието съгласно Наредбата за съществените изисквания и оценяване съответствието на радио съоръжения и крайни далекосъобщителни устройства (Обн., ДВ, бр. 79 от 16.08.2002 г.), при спазване указанията на производителя, по начин, който да не причинява смущения във функционирането на мрежата, не нарушава целостта ѝ и/или не възпрепятства предоставянето на услуги от ТРАНС ТЕЛЕКОМ на трети лица, при спазване на изискванията за качество на услугите;
- 33.6. да не извършва каквито и да е промени в крайните устройства и да не включват към тях приспособления, за които нямат разрешение от ТРАНС ТЕЛЕКОМ. ТРАНС ТЕЛЕКОМ си запазва правото незабавно да прекрати Договора с **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, при установяване нерегламентиран достъп в конфигурациите на Устройствата;
- 33.7. да заплаща месечните абонаментни цени и в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на тяхно виновно поведение.
- 33.8. (нова, в сила 20.08.2010г) да използва услугата IPTV само за лично ползване, едновременно с предоставянето ѝ, без възможност за копиране, записване, препредаване или използване за други цели на съдържанието и без преодоляване или опити за преодоляване на механизмите за защита на програмите от подобни действия и/или неоторизирано ползване и/или използване по търговски начин и не по предназначение

34. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** се задължава при загуба или кражба на оборудване, независимо от местонахождението си, незабавно да уведоми ТРАНС ТЕЛЕКОМ на някой от посочените по-горе телефонни номера за работа с клиенти, за да бъде спрян достъпът му до мрежата, както и да направи писмено потвърждение за това в срок до 24 часа от уведомяването.

34.1. в случай, че не е спазил горните срокове или не е уведомил за посочените по-горе обстоятелства, **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** дължи цената на всички ползвани услуги след загубата или кражбата на оборудване. В случай, че в срок до 48 часа от писменото потвърждаване **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** не е поискал възстановяване на достъпа до мрежата, ТРАНС ТЕЛЕКОМ прекратява окончателно достъпа му до мрежата.

34.2. в случай, че **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е спазил горното, като е уведомил незабавно ТРАНС ТЕЛЕКОМ за загубата/ кражбата и е направил писмено потвърждение за това в указания по-горе срок, но ТРАНС ТЕЛЕКОМ е забавило спирането на достъпа му до мрежата, **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** не дължи заплащане на ползваните услуги от момента на устното уведомяване до момента на спирането на достъпа.

34.3. (изм. в сила 10.01.2009г.) в горните случаи, ако **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** желае да бъде възстановен достъпът му до Мрежата и да продължи ползването на услугата, трябва да заплати цената за повторно включване за предоставеното му ново оборудване. Цената за повторното активиране на услугите се определя съгласно Ценова листа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

34.4. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** се задължава да ползва и да опазва предоставените му от ТРАНС ТЕЛЕКОМ крайни устройства, полагайки грижата на добър стопанин.

34.5. след прекратяване на Договора за услуги **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** трябва да върне предоставеното му оборудване, собственост на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, в състоянието, в което го е получил, при отчитане на нормалното износване.

34.6. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** дължи на ТРАНС ТЕЛЕКОМ стойността на предоставеното му за ползване оборудване, ако същото бъде трайно увредено по вина на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, при загуба, както и при кражба, в случай че **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** не предостави акт от компетентен орган, доказващ кражбата.

РАЗДЕЛ V ПРАВА НА ТРАНС ТЕЛЕКОМ

35. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да получава заплащане за ползване на предоставяните услуги по реда и в сроковете определени в Общите условия, Договора и приложенията към него. При забава на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, свързана със заплащане на дължими суми, ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да изиска заплащане на дължимата сума, заедно със законна лихва върху нея.

36. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да извършва планирани прекъсвания на Услугата по технически или експлоатационни причини, като в тези случаи е длъжен да информира **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** предварително, най-късно един ден преди началото на планираното прекъсване по подходящ начин. Уведомлението съдържа срока на прекъсването.

37. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да променя конкретните параметри за достъп до системата, когато технологични или структурни промени на мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ налагат това, като уведомява **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** със седемдневно писмено предизвестие.

38. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да изключва от мрежата технически неизправно оборудване и такова, което не съответстват на действащото законодателство, до отстраняване на неизправностите.

39. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право:

39.1. да предоставя за ползване, за времето на действие на Договора, да продава и предоставя под наем оборудване на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**, както и да извършва поддръжка и ремонт на това оборудване съгласно тези Общи условия и приложимите изисквания;

39.2. (изм. в сила 10.01.2009г.) да спре предоставянето на услугите на **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** в случай на неплащане на цените, включени в т. 60 от Общите условия, в срок от 7 дни след изтичане на срока за плащане (падежа). **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може да поиска възстановяване на спрените услуги след изплащане на задълженията си, в случай че ТРАНС ТЕЛЕКОМ не е упражнил правото си по т.94.

39.3. да спира предоставянето на услуги, да изключва **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** от мрежата и може да откаже сключване на нов договор с него при неизпълнение на задълженията му по точки 33.1-33.6. незабавно, след констатиране на нарушението.

39.4. да получава неустойката, предвидена в тези Общи условия;

39.5. (изм. в сила от 23.08.2010г.) на достъп до помещенията и оборудването на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** с цел извършване на действия по изграждане, поддръжане, настройка и ремонт на съоръженията от мрежата и предоставяната услуга, след писмено уведомление от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

40. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да определя конкретна сума /кредитен лимит/, посочена в ценоразписа му, в рамките на която **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има възможност да ползва предоставените от ТРАНС ТЕЛЕКОМ услуги чрез мрежата, без да е необходимо внасянето на гаранционен депозит или банкова гаранция, при условията на Общите условия.

41. (изм. в сила 01.09.2008г.) ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право, при спазване разпоредбите на ЗЕС, да предоставя съответни събирани, обработвани и съхранявани за целите на предоставяне на услугите данни на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** на трети лица - администратори или оператори на лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни, с цел сключване на Договори за услуги, изготвяне на кредитна оценка и/ или събиране на вземания - дължими суми по фактури за ползваните от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** услуги, при определяне на кредитен лимит и други, свързани с предоставянето на услугите, в съответствие със ЗЕС.

42. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да използва Мрежата си за целите на директния си маркетинг и реклама, като изпраща съобщения до своите **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**

съдържащи информация за промоции, нови оферти и програми, тарифи и др. на ТРАНС ТЕЛЕКОМ без да е необходимо предварителното им съгласие за това.

43. В случай на изразено несъгласие от страна на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** за бъдещо получаване на подобни съобщения ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да преустанови изпращането им до съответния **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**.

РАЗДЕЛ VI ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТРАНС ТЕЛЕКОМ

44. ТРАНС ТЕЛЕКОМ е длъжен да предоставя на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** достъп до услугите съгласно действащия ценоразпис и при наличие на техническа възможност.

45. При направено писмено искане от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** и при наличието на техническа възможност за това, ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да извършва действия по техническа поддръжка на съоръженията на посочено от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** място, срещу допълнително възнаграждение дължимо от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ**.

46. ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да отменя временно зададените от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** настройки в случай на нарушаване функционирането и/или управлението на мрежата или на елементи от нея.

47. След възстановяване на нормално функциониране и/или управление на мрежата ТРАНС ТЕЛЕКОМ е длъжен да възстанови зададените от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** настройки, ако са били променени.

48. ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да отменя временно зададените от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** настройки в случай, че същият е заявил желание да бъдат проследени и открити обезпокоителни повиквания към него.

49. В случай на прекъсване на Услугата за повече от 24 часа по вина на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, същият се задължава да намали с 1/30 месечния абонамент за всеки 24-часов период, отчетен от датата на прекъсване до възстановяване на Услугата.

50. В случай на удовлетворяване на жалба, оспорваната сума се връща на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** ведно със законната лихва. При наличие на условия за това сумата, която следва да се върне на **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, се прихваща с негови изискуеми задължения към ТРАНС ТЕЛЕКОМ

51. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да публикува на страницата си в Интернет и да предоставя безплатно на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** копия от Общите условия във всеки офис, в които се предоставят негови услуги.

52. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да осигурява достъп и свързване към мрежата на **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** с трайно намалена или загубена работоспособност над 71% при 10% отстъпка върху сумата на проведените разговори.

53. ТРАНС ТЕЛЕКОМ е длъжен:

53.1. да осъществява електронни съобщения в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти и други технически спецификации, изисквания за електромагнитната съвместимост, правилата и техническите изисквания за безопасност, така че да са гарантирани:

- Безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда;
- Качеството на услугите;

53.2. да предоставя услуги на всички **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** при спазване на принципите на прозрачност, пропорционалност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**, обема на трафика и начина на плащане;

53.3. да не допуска предимства за отделни **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** или група от тях по отношение на една и съща услуга;

53.4. да съхранява цялата информация, свързана с разплащанията на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**, в продължение на 12 месеца и предоставя на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, при писмено искане, разпечатка от тези разплащания;

53.5. да спазва срока за активиране на съответните услуги на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ** съгласно тези Общи условия;

53.6. да отстранява повредите, дължащи се на външни причини и привеждане на мрежата в състояние на нормална работа във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;

53.7. да отстранява възникнали повреди в мрежата при нормални условия на работа в срок до 72 часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в офиса уведомяване за повредата от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** или от установяването ѝ от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, посредством упълномощените за това лица;

53.8 да уведомява във възможно най-кратък срок **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;

53.9. да не предава заблуждаващи знаци и/или сигнали за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

54. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да поддържа денонощно определените технически параметри на Услугата чрез дежурен квалифициран персонал.

55. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да осигурява конфиденциалност на провежданите разговори и активност на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** и да не предоставя на трети лица, под каквато и да е форма, информация относно провежданите разговори или активности, дестинации, продължителност, и т.н., освен с изричното писмено съгласие на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** и/или в предвидените от българското законодателство случаи.

56. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да уведомява **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** за прекъсване и влошаване на качеството на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на мрежата, като и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата в срок от един ден преди ефективното ѝ прекъсване.

57. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да обявява публично адрес и номера от мрежата, на които **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** да могат да се обаждат в случай на възникнали повреди, оплаквания или въпроси, включително и ползване на информационни услуги 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата, в зоните на обслужване на мрежата, освен в случаите на форсмажорни обстоятелства. На посочените в тези Общи условия телефони, като и на електронен адрес - e-mail: helpdesk@4ever.bg или факс: 02 4951115, ТРАНС ТЕЛЕКОМ приема уведомления и жалби от **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** за повреди, прекъсвания и др., като води електронен регистър с дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване.

58. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да води регистър на постъпилите жалби, молби и предложения от **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**, както и такъв по отношение на отговорите, взетите решения и предприетите действия. В едномесечен срок от датата на получаване на жалбата ТРАНС ТЕЛЕКОМ изпраща на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** писмен отговор за резултата от проучването и взетото решение, в случай че същият е предоставил адрес или e-mail за обратна връзка. Информацията от регистъра се

съхранява за срок от 12 месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

59. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да осигурява непрекъсната, надеждна и качествена работа на мрежите 24 часа в денонощието 7 дни в седмицата.

РАЗДЕЛ VII ФИНАНСОВИ УСЛОВИЯ И НЕУСТОЙКИ

60. Цените на услугите се определят от ТРАНС ТЕЛЕКОМ, съгласно глава тринадесета от Закона за електронните съобщения. Всеки **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** се задължава да заплаща на ТРАНС ТЕЛЕКОМ дължимите суми, съгласно Договора и тарифата (действащия ценоразпис), които могат да включват някоя(и) или всички от изброените цени:

60.1. Месечна цена за абонамент - съгласно тарифата или избрания пакет услуги;
60.2. Инсталационна цена/цена за свързване;
60.3. Цена за проведени разговори;
60.4. Цена за наем на оборудване;
60.5. Цени за предоставяните допълнителни услуги съгласно действащия ценоразпис, като специален номер, номер по избор, смяна на номер, подробно месечно извлечение, дубликат на фактура, смяна на собственост, разделяне и обединяване на сметки, промяна на тарифен план, повторно включване на временно спрян абонатен номер, гласова пощенска кутия и др.

61. Сумите по т. 60 са дължими от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, както следва и в следните срокове:

61.1. Сумата по т.60.2, както и първата месечна абонаментна цена по т.60.1 и първият наем за оборудване съгласно 60.4 – се дължат в размери пропорционални на продължителността на ползването на Услугата. При сключване на Договора се заплаща пълния размер на месечната абонаментна цена и наема на оборудването за месеца следващ месеца на сключване на договора, съгласно издадена от ТРАНС ТЕЛЕКОМ фактура. Пропорционалните първа месечна цена и наем на оборудване се начисляват с получаване на първата билинг фактура;
61.2. Сумата по т.60.1. и т.60.4. – се предплаща за следващ месец, като се включва в месечната фактура, издавана от ТРАНС ТЕЛЕКОМ;
61.3. Сумата по т.60.3 – съгласно издаваната месечна фактура от ТРАНС ТЕЛЕКОМ, включваща проведените от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** разговори през предходния месец;
61.4. Сумата по т.60.5 – с месечната фактура;
61.5. Месечната фактура се заплаща от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** в 15-дневен срок от датата на нейното издаване.

62. (изм. в сила 10.01.2009г.) ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да предлага намаление на цената или отстъпки при предплащане на абонаментни такси или при едновременно или свързано закупуване на пакети от услуга(и) и устройство/а или на две или повече услуги. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да определя ценови пакети, както и различни цени и отстъпки на база технология, категорията **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**, обем на ползване на Услугата, съвместно доброволно ползване на две или повече избрани от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** допълващи се услуги и/или крайни устройства, както и на база други обективни критерии, предварително оповестени.

63. ТРАНС ТЕЛЕКОМ въвежда кредитен лимит спрямо **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, относно който може да се направи обосновано предположение, че съществува риск за заплащането от негова страна на цената на Услугата. Размерът на кредитния лимит се определя съобразно очакваното месечно потребление на Услугата от **КРАЙНИЯ**

ПОТРЕБИТЕЛ. Кредитен лимит може да се въведе и по искане на **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** съобразно очакванията му за месечно потребление.

64. ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да определи и друг кредитен лимит, включително и да увеличи неговата стойност в зависимост от конкретния случай.

65. По свое желание **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може да внесе депозит в размер, равен на сумата, с която иска да му бъде увеличен кредитния лимит. Депозитът може да се внася по всяко време за увеличаване на кредитния лимит. В случай, че не се изтегли депозита от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, кредитният лимит се счита увеличен и за следващи периоди. При изтегляне на депозита от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, кредитният лимит се намалява до първоначалния му размер.

66. При превишаване на кредитния лимит ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да ограничи предоставяните услуги на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**. Услугите за спешни повиквания се предоставят до прекратяване на договора по реда на Общите условия на договора с **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**. ТРАНС ТЕЛЕКОМ информира **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** за изчерпване на кредитния му лимит при достигане на сума, равна на 80 % от същия.

67. Пълните възможности за използване на услугата се подновяват:

67.1. След изплащане на дължимата сума;

67.2. След внасянето на минимален депозит равен на кредитния лимит умножен по коефициент получен от отношението на дните, оставащи до края на таксувания период към общия брой дни на таксувания период.

68. Кредитният лимит може да се актуализира периодично по решение на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

69. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да използва внесения депозит за увеличаване на кредитния лимит изцяло или отчасти за покриване на просрочени сметки, дължими от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, като изрично писмено го уведомява за това.

70. При прекратяване на Договора и ако всички дължими сметки са платени, ТРАНС ТЕЛЕКОМ връща целия депозит или неусвоената част от него след изрично писмено искане от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**.

71. ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да изисква депозит от **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** с изчерпан кредитен лимит; от **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, който забавя изплащането на сметките си повече от 2 пъти; или от **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, на когото достъпът до мрежата е бил преустановяван поради неплащане на сметки. ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да преустанови или да откаже достъп до мрежата, ако депозит не е внесен.

72. Неполучаването на фактура не освобождава **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** от задължението му за плащане на дължимите суми.

73.(доп. в сила от 06.08.2010г) В случай на частично или цялостно неплащане на дължими суми за предоставените на услуги ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да преустанови или ограничи предоставянето на Услугата, като изключи **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** от мрежата при неплащане в срока по т. 61, като му остави възможност за извършване на спешни повиквания до прекратяване на договора. За периода, през който договорът е бил спрян, спира да тече и срокът, за който същият е сключен.

74. Всички дължими от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** суми се заплащат на ТРАНС ТЕЛЕКОМ съгласно реда, предвиден в Общите условия и конкретизиран в договора. При частично плащане не се счита за погасено оставащото задължение от дължимата сума. Всички банкови комисионни, такси и разноски във връзка с банковите преводи са за сметка на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**

75. ТРАНС ТЕЛЕКОМ си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги. **ТРАНС ТЕЛЕКОМ публикува, цените за предоставяне на услугата и безплатно предоставя тази информация на КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ във всички свои офиси на територията на Република България и на страницата си в Интернет преди влизането им в сила.**

75.а. (нова, в сила от 20.08.2010г) ТРАНС ТЕЛЕКОМ си запазва правото да спре и/или прекрати предлагането на определена програма, включена в пакет от услугата IPTV, като уведомява **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** в тридневен срок преди влизане в сила на промяната чрез публикуване на страницата си в Интернет. **ТРАНС ТЕЛЕКОМ публикува пакетите с програми и техните цени, промяната на пакетите с програми на услугата IPTV и безплатно предоставя тази информация на КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ във всички свои офиси на територията на разпространение на услугата IPTV и на страницата си в Интернет преди влизането им в сила.;**

76. Дължимите суми може да се плащат по банков път - по посочена във фактурата сметка, в брой, по електронен път или чрез други съгласувани между страните начини. Плащане по банков път може да бъде извършено с директен превод или незабавно инкасо по банковата сметка на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. При плащане по банков път за дата на плащане се счита датата на постъпването на сумата по банковата сметка на ТРАНС ТЕЛЕКОМ;

77. ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да изисква плащане на неустойка върху всяко забавено задължение, в размер на 0.3 /нула цяло и три десети/ процента за всеки просрочен ден след изтичане на срока по т. 61. Действието на неустойките се запазва при разваляне или прекратяване на Договора. Изправната страна може да търси обезщетение по общия ред за вредите, надвишаващи размера на неустойките.

78. В случай че поради неспазване от ТРАНС ТЕЛЕКОМ на срока за отстраняване на повреди се стигне до прекъсване на услуга, освен сумата по т. 49 тези Общи условия ТРАНС ТЕЛЕКОМ **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може да изисква плащане на неустойка в размер на 0.3 /нула цяло и три десети/ процента за всеки просрочен ден след изтичане на срока, в който е следвало да отстрани повредата.

79. При неспазване от ТРАНС ТЕЛЕКОМ на срока за предоставяне на Услугата, същият ще дължи на съответния **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** неустойка в размер на 1% (един процент) от цената за свързване към мрежа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ за всеки ден забава.

РАЗДЕЛ VIII ОТГОВОРНОСТИ

80. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е длъжен да не извършва действия, с които може да пречи на нормалното функциониране на мрежата. В противен случай, **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** носи отговорност за виновно причинени щети на ТРАНС ТЕЛЕКОМ и/или трети лица.

81. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** отговаря за причинените вреди, настъпили в резултат от противоправно тяхно поведение, при или по повод ползването на предоставяните им от ТРАНС ТЕЛЕКОМ Услуги, в т.ч., но не само:

81.1. за вреди, причинени от използвани от тях крайни устройства, които не са оценено съответствие и не са пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове, или не съответстват на оповестените от ТРАНС ТЕЛЕКОМ технически спецификации на интерфейсите за свързването им, в резултат от което са причинили прекъсване на мрежата;

81.2. за причинени смущения във функционирането на мрежата, нарушаване на целостта ѝ и/или възпрепятстване предоставянето на услуги от ТРАНС ТЕЛЕКОМ на трети лица, при спазване на изискванията за качество на услугите;

81.3. за техни, или за допускане действия на други лица, свързани с генериране, терминиране или транзит на трафик, посредством ползването на Услугата, както и за използване на мрежата по начин, увреждащ правата и интересите на ТРАНС ТЕЛЕКОМ;

81.4. за вреди, явяващи се пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по индивидуалния Договор за услуги и/ или настоящите Общи условия;

82. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** отговаря и дължи връщане на ТРАНС ТЕЛЕКОМ на всякакви допълнителни (извънредни) разходи, направени от ТРАНС ТЕЛЕКОМ във връзка със събирането на вземанията си за дължими и просрочени от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** суми, в т.ч. и разходите по упълномощаване на трети лица за събиране на вземанията.

83. При връзка, изградена чрез преминаване през няколко електронни съобщителни мрежи, ТРАНС ТЕЛЕКОМ не отговаря за прекъсвания или влошаване на качеството, дължащи се на степента на технологично развитие или на повреди в мрежите на другите предприятия.

84. ТРАНС ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за съдържанието на обменяната от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** информация.

85. ТРАНС ТЕЛЕКОМ не носи отговорност в случай, че поради небрежност и неспазване условието за конфиденциалност, предоставените на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** конкретни параметри за достъп до системата станат обект на злоупотреба от трети лица и/или от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** или негови служители.

86. ТРАНС ТЕЛЕКОМ не носи каквато и да е отговорност, включително за заплащане на обезщетение на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, в случаите, когато:

86.1. непредоставянето, прекъсването или влошаването на качеството на услугата се дължат на планирани или инцидентни тестове, извършвани от ТРАНС ТЕЛЕКОМ с цел оптимизация на качествените параметри на Услугата, за които **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** предварително е уведомен по реда на Общите условия;

86.2. (изм. в сила от 23.08.2010г.) бъде поставен от **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** или от трети лица, с които ТРАНС ТЕЛЕКОМ не е в договорни правоотношения, в ситуация на реално затруднение за изпълнението на свое задължение по Договора;

86.3. е налице невъзможност за използване на мрежата поради проблеми извън контрола на ТРАНС ТЕЛЕКОМ;

86.4. в случаите на неправилна експлоатация на техника или апаратура от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**.

87. ТРАНС ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за причинени вреди, когато те не са пряка и непосредствена последица от негово виновно неизпълнение на задължения по Общите условия или индивидуалния договор за услуги, в т.ч. но не само, за:

87.1. вреди, възникнали от неосъществени повиквания, активности в мрежата;

87.2. претенции на трети лица срещу **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** във връзка, или по повод ползването от него Услуги в Мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ;

87.3. съдържанието на информацията, обменяна при ползване на Услугата в Мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

РАЗДЕЛ IX ПРЕКРАТЯВАНЕ

88. (изм. в сила от 20.03.2010 г.) Ако в 30 (тридесет)-дневен срок преди изтичането на срока, за който е сключен договора, никоя от страните не поиска писмено прекратяване на индивидуалния договор, неговото действие се продължава за същия срок и условия. Разпоредбите на предходното изречение се прилагат неограничен брой пъти.

88.1. в случай, че в срока на действие на договора е настъпила промяна в цената на ползвана от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** услуга, която не е била приложима спрямо него, при продължаване действието на договора по отношение на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** се прилага цената, която е в сила към тази дата.

89. Договорът може да бъде прекратен по взаимно съгласие между страните, изразено писмено.

90. (изм. в сила от 20.03.2010 г.) Договорът може да бъде прекратен едностранно от **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** преди изтичане на срок на Договора, с отправяне на 30-дневно писмено предизвестие. В този случай **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** дължи неустойка в размер равен на сбора от месечните цени за абонамент до изтичане на срока на ползване на услугите при условие, че ТРАНС ТЕЛЕКОМ е изпълнил надлежно задълженията си съгласно Договора до момента на прекратяването. Ако договорът е със срок по-кратък от три месеца срокът по изречение първо е 10 дни.

91. Договорът може да бъде прекратен едностранно от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** при увеличение, по отношение на заварени договори, на цените на предлаганите от ТРАНС ТЕЛЕКОМ услуги със 7-дневно писмено предизвестие, отправено не по-късно от 5 работни дни от дата влизането в сила на променените цени.

92. (изм. в сила от 20.08.2010г.) Договорът може да бъде прекратен едностранно от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** при изменение на Общите условия. Прекратяването може да се извърши с отправяне на писмено уведомление отправено до ТРАНС ТЕЛЕКОМ не по-късно от 30 дни от дата на влизането в сила на променените Общи условия. В този случай **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** не подлежи на санкции и не дължи неустойки. Разпоредба не се прилага, когато промените в Общите условия произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията или в индивидуалния договор са включени отстъпки от ТРАНС ТЕЛЕКОМ по отношение на конкретния **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, както и в случай, че промените в Общите условия не се отнасят до услуги, ползвани от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, съгласно индивидуалния му договор.

93. Договорът може да бъде прекратен едностранно от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** без предизвестие, когато поради противоправно поведение на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, услуга не се предоставя в продължение на 7 последователни дни.

94. (доп. в сила от 06.08.2010г.) Договорът може да бъде прекратен едностранно от ТРАНС ТЕЛЕКОМ, с 15-дневно предизвестие, когато **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** не му изплати дължими суми в срок от 30 календарни дни, считано от датата, на която сумата е станала изискуема, като това не освобождава **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** от задълженията му да заплаща дължимите суми на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. Към този момент стават изискуеми и всички други задължения на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, включително връщане на оборудване, ако има предоставено такова за ползване от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**. В този случай **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** дължи неустойка в размер равен на сбора от месечните цени за абонамент до изтичане на срока за ползване на услугите при условие, че ТРАНС ТЕЛЕКОМ е изпълнил надлежно задълженията си съгласно Договора до момента на прекратяването.

95. Договорът може да бъде прекратен едностранно от **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** с 14 (четирнадесет)-дневно писмено предизвестие, ако ТРАНС ТЕЛЕКОМ не отстрани в този срок нарушения в параметрите на качество на предоставените услугите.

96. Договорът се прекратява при смърт на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** – физическо лице, ликвидация, обявяване в несъстоятелност или заличаване от Търговския регистър на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** – юридическо лице, когато няма правопримемство;

97. Договорът може да бъде прекратен при временна невъзможност за предоставяне на услугата поради непреодолима сила с продължителност повече от 3 (три) месеца.

97а. (в сила от 06.08.2010г.) Договорът може да бъде прекратен едностранно от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** при осъществяване на процедурата по преносимост на номера, предвидена в гл. 2, раздел III, В случай на противоречие между срока за реализация на процедурата по преносимост и срока на предизвестие за прекратяване на индивидуален договор при подаване на заявление за преносимост **предизвестие** **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:**

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

98. Договорът може да бъде прекратен едностранно от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ без предизвестие в следните случаи:

98.1. При посочване от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** на неверни данни и/или при невнасяне на изискан депозит;

98.2. Когато предоставянето на Услугата в цялост или частично се забрани с нормативен акт на компетентен държавен орган;

98.3. Когато с нормативен акт на компетентен държавен орган се променят императивно условия или суми, предвидени в Договора, тарифата или настоящите Общи условия;

98.4. Когато по нормативен път за предоставянето на Услугата се въведе нов лицензионен, разрешителен, регистрационен или друг режим;

98.5. Когато **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** използва технически средства за ползването на Мрежата, които не отговарят на нормативните изискванията или е използвал или допуснал да бъдат използвани далекосъобщителни устройства или далекосъобщителни услуги за незаконни цели;

98.6. Когато **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е получил или е направил опит да получи от ТРАНС ТЕЛЕКОМ услуги или устройства чрез незаконни средства;

98.7. При извършване от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** на грубо нарушение на негово нормативно установено или договорно задължение, от което произтичат или могат да произтекат немаловажни вреди за ТРАНС ТЕЛЕКОМ или за други **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**.

98.8. незабавно по силата на акт на компетентен държавен орган;

98.9. незабавно при заличаване на регистрацията, отнемане или отказ от индивидуална лицензия, или друг равностоен индивидуален административен акт.

98.а. (нова, в сила от 20.08.2010г.) Договорът може да бъде прекратен едностранно от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ с едномесечно предизвестие за услугата IPTV, в случаите на прекратяване на договора с доставчика на услугата на едро.

99. (в сила от 15.06.2009г.) Договорът на Абоната, който е получил удостоверение за съгласие за пренасяне на Номер/а от ТРАНС ТЕЛЕКОМ, се прекратява по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения договор за услуги. Договорните отношения на Абоната с ТРАНС ТЕЛЕКОМ се считат за прекратени на датата, на която се деактивира достъпът на Абоната до мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. Абонатът

следва да плати на ТРАНС ТЕЛЕКОМ всички задължения, посочени в настоящите Общи условия.

99.1. (в сила от 15.06.2009г.) В случай че Абонатът желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от ТРАНС ТЕЛЕКОМ по договора за услуги, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

99.2. (изм. в сила от 10.08.2009г.) В Хипотезата на т.99.1 договорът продължава действието си при условия, отговарящи на новото положение, а именно евентуално преминаване към различен месечен абонамент, в случай че **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е ползвал отстъпки с оглед броя ползвани номера, както и други преференциални условия, свързани с броя на ползваните номера и/или типа обществена фиксирана телефонна услуга. При непостигане на съгласие за новите условия **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛЯ** може да прекрати договора, съгласно условията на т.90.1. от настоящия раздел .

99.3. (в сила от 15.06.2009г.) Ако предмет на преносимост са част от номера, предмета на договор за пакетна услуга, същият се прекратява по отношение на всички услуги, включени в пакета, при спазване на изискванията за прекратяване на този тип договори.

ГЛАВА ВТОРА

Раздел I ОБЩЕСТВЕНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ. СПЕЦИФИЧНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ.

1. ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя обществени телефонни услуги, като следва:

1.1. фиксирана телефонна услуга чрез обществена електронна съобщителна мрежа, която осигурява възможност за осъществяване на национални (селищни, междуселищни, мобилни и др.) и международни повиквания, повиквания към мобилни телефонни мрежи и мрежи.

1.2. телефонна услуга с единен код за достъп до мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ „0996“ чрез обществена електронна съобщителна мрежа от вида „точка към много точки“ WiMAX с национално покритие и мрежите на партньорите му, която осигурява възможност за осъществяване на национални (селищни, междуселищни, мобилни и др.) и международни повиквания

1.3. Безплатен достъп до номерата на услугите за спешна помощ към службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението“, национална служба „Полиция“ и към единния европейски номер за спешни повиквания 112 до прекратяване на договора по реда на Общите условия на договора с **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**. При осъществяването на спешни повиквания ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя CLI независимо от настройките направени от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**.

1.4. ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** следните услуги, които могат да бъдат разширявани съгласно технологичното развитие на мрежата и търговската практика на дружеството:

1. представяне на идентификация на линията на викащия абонат (CLIP);
2. блокиране на идентификация на линията на викащия абонат (CLIR);
3. представяне името на викащия абонат (CNIP);
4. блокиране представянето името на викащия абонат (CNIR);
5. пренасочване на повикването (Call forward);
6. отказване от получаване на входящи повиквания (DnD);

1.5. ТРАНС ТЕЛЕКОМ поддържа безплатно за всички **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** активна услугата CLIP, като същата остава непроменена по време на позвъняването и през целия разговор.

1.6. ТРАНС ТЕЛЕКОМ осигурява на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** възможност да активира/деактивира по достъпен начин и безплатно услугите CNIP и CNIR **за своята мрежа** чрез заявка и при условие, че неговото крайно устройство притежава тази функция. Актуална информация за начина на заявяване е налична на страницата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ в Интернет - www.4ever.bg.

1.7. ТРАНС ТЕЛЕКОМ осигурява на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** възможност да активира/деактивира по достъпен начин и безплатно услугата CLIR за всички повиквания чрез заявка. Услугата CLIR може да бъде съответно дезактивирана/активирана за отделен разговор посредством код. Актуална информация за приложимите кодове е налична на страницата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ в Интернет - www.4ever.bg. При активирана от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** CLIR услуга, на дисплея на викания абонат се осигурява показването на подходящо съобщение, което индикира че е включена функцията, в зависимост от устройството на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**.

1.8. ТРАНС ТЕЛЕКОМ осигурява на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** възможност да активира/деактивира по достъпен начин и безплатно услугата Call forward, чрез избиране на код. Актуална информация за приложимите кодове е налична на страницата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ в Интернет - www.4ever.bg.

1.9. ТРАНС ТЕЛЕКОМ осигурява на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** възможност да активира/деактивира функция за отказване приеждането на входящи повиквания

(DnD) по достъпен начин и безплатно, чрез въвеждане на код. Актуална информация за приложимите кодове е налична на страницата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ в Интернет - www.4ever.bg.

1.10. Актуална информация за всички допълнителни услуги и възможностите за ползването им може да бъде намерена на страницата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ в Интернет - www.4ever.bg.

1.11. **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** на услуги по т.1.2., при наличие на съответен абонамент и на споразумение между ТРАНС ТЕЛЕКОМ и друго WiMAX предприятие, може да бъде обслужван от мрежата на другото предприятие.

2. С Договор, сключен с един **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ** могат да се предоставят повече от един номер от всяка от мрежите на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

3. Чрез номера за достъп и свързване **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** се идентифицира в мрежата и се създава възможност за осъществяване на повиквания от и към него.

3а. (доп. в сила 10.01.2008г) При желание от страна на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** да използва даден номер за осъществяване на факс услуги, това следва да бъде изрично отбелязано при сключване на договора. В противен случай ТРАНС ТЕЛЕКОМ не носи отговорност за качеството и възможността за осъществяване на факс услуги.

4. Номерата от номерационния план на ТРАНС ТЕЛЕКОМ се предоставят и използват в съответствие със следните правила:

4.1. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** не придобива право на собственост върху предоставените му номера;

4.2. Предоставените номера не могат да бъдат обект на търговско предлагане от страна на **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ**;

4.3. Предоставените номера могат да бъдат променяни от ТРАНС ТЕЛЕКОМ като следствие от законодателна промяна или промени в организацията и структурата на Мрежата и предоставяните услуги;

4.4. Предоставените номера не могат да бъдат ползвани от **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** за предоставяне на услуги с добавена стойност, освен ако това не е изрично, писмено договорено с ТРАНС ТЕЛЕКОМ;

5. След прекратяване на Договора за услуги ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да предостави освободения номер на друг свой **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**.

6. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право да поиска промяна на номер за достъп от мрежа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, като за целта направи предварителна писмена заявка и заплати посочената в ценоразписа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ цена. Промяната се извършва, при наличие на техническа възможност.

6.1. Не се счита за промяна на номер искане за замяна на номер за фиксирана телефонна услуга с номер с единен код за достъп код за достъп до мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ „0996“.

6.2. (изм. в сила 10.01.2009г.) **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** няма право да премества адреса на ползване на услугата по т.1.1. от тази глава без съгласието на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** заплаща инсталационна цена, съгласно Ценоразписа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

6.3. (в сила от 10.08.2009г.) ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да откаже преместване на адреса на ползване на услугата по т.1.1 от тази глава по следните причини:

6.3.1. свързани с възможността за предоставяне на фиксирана телефонна услуга, съгласно настоящите Общи условия;

6.3.2. при установена липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена телефонна услуга на посочения в заявлението за преместване адрес.

6.3.3. при искане за преместване на адрес в населено място, което не е в същия географски код за направление.

6.4. (в сила от 10.08.2009г.) Сроковете за извършване на услугата по т. 6.2. не надвишават срока по т. 12а от раздел I, глава втора.

7. В случай на промяна на номер на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** (по негово желание или от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ), ТРАНС ТЕЛЕКОМ запазва заявените от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** настройки, освен ако той не е заявил друго. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да информират **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

8. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право да поиска да му бъде предоставен специален или лесно запомнящ се номер при наличие на техническа възможност и след заплащане на съответната цена съгласно действащата ценовата листа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

8а (в сила от 06.08.2010г.) **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право да оттегли заявлението си за пренасяне на Номер/а не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на Номер/а, като се счита, че е налице оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Заявлението може да се оттегли като при ТРАНС ТЕЛЕКОМ, така и при другия доставчик, независимо дали ТРАНС ТЕЛЕКОМ в конкретния случай се явява в качеството си на приемащ или даряващ доставчик. Оттеглянето на заявлението се извършва в стандартна форма по образец.

8б. (в сила от 06.08.2010г.) В случай на оттегляне на заявлението за пренасяне, заплатената еднократна инсталационна такса за предоставяне на обществена телефонна услуга не подлежи на възстановяване, а Крайният потребител е длъжен да върне предоставените му след подаване на заявлението за пренасяне крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

9. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да използва CLI информацията само за решаване на проблеми свързани с функционирането и управлението на мрежата и да не допусна трети лица до тази информация, освен в предвидените от Закона случаи.

10. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да информира **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** за възможността предлаганите крайни устройства, да позволяват използване на CLI и COL услугите.

11. При изрично писмено искане от **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, който получава обезпокоителни повиквания, ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да предприеме действия за прекратяване на тези повиквания.

12. ТРАНС ТЕЛЕКОМ е задължен да предоставя CLI, независимо от настройките, направени от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, в случаите на проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания, при искане от компетентни държавни органи.

12а. (в сила от 06.08.2010г.) ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава, в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера, да осигури пренасяне на номера/та в срок до 7 (седем) работни дни за единични номера и до 10 (десет) работни дни за групи от номера, считано от дата на подаване на заявлението за преносимост или отстраняване на надостатъците на заявлението. В случай на забавяне поради технически проблеми, изразяващи се във временно спиране на система, при Даряващата или Приемаща мрежа, която обслужва процеса на преносимостта на номера, ТРАНС ТЕЛЕКОМ и Даряващият доставчик определят нова дата на пренасяне, за която ТРАНС ТЕЛЕКОМ информира **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**.

12б. (в сила от 06.08.2010г.) ТРАНС ТЕЛЕКОМ осигурява равнопоставеност на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**, които са заявили желание да се възползват и/или са се

възползвали от правото си за пренасяне на номер и своите потребители и /или абонати.

13. ТРАНС ТЕЛЕКОМ осигурява качество на Услугата със следните параметри:

- 13.1. Фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) ≥ 75 - за фиксираната телефонна услуга и ≥ 70 за телефонната услугата с единен код за достъп 0996;
- 13.2. Еднопосочно закъснение ≤ 150 ms.

14. ТРАНС ТЕЛЕКОМ осигурява качество на обслужване по отношение на фиксираната телефонна услуга, определено от следните стойности на показателите:

- 14.1. Време за първоначално предоставяне на Услугата - до 10 календарни дни;
- 14.2. Брой на повреди на абонатната линия до 0.15 %;
- 14.3. Време за отстраняване на повреди до 24 часа;
- 14.4. Процент на неуспешни повиквания - до 8%;
- 14.5. Време за установяване на връзка до 7 сек.;
- 14.6. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор - до 20 сек.;
- 14.7. Време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги - до 20 сек.;
- 14.8. Процент на жалби относно коректността на сметките 0,1% на 1000 издадени сметки.

15. ТРАНС ТЕЛЕКОМ осигурява качество на телефонната услугата с единен код за достъп 0996:

- 15.1. вероятност за успешно осигуряване на връзката в район с покритие на мрежата-повече от 90%;
- 15.2. неуспешни повиквания, дължащи се на претоварване или повреди на Мрежата-по-малко от 5%

16.Времето за предоставяне на услугата по т.15 от тази глава е до 48 часа от подписване на констативен протокол за предоставяне на услугата или от искането за активиране на услугата (при самоинсталиращи се продукти).

17. ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя Услугата на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата до справочни услуги, отнасящи се до абонатни номера, кодове за автоматично вътрешно и международно избиране, цени и друга справочна информация, свързана с предлаганите от ТРАНС ТЕЛЕКОМ услуги. Достъпът до справочните услуги на ТРАНС ТЕЛЕКОМ е безплатен и се осъществява чрез определен номер на Центъра за обслужване на клиенти, след съответна легитимация на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**.

17а.(в сила от 06.08.2010г.) При промяна в субекта - страна по индивидуален договор с ТРАНС ТЕЛЕКОМ в периода през първите 3 (три) месеца, след извършване на преносимост на номер/а в мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, в които КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ е ползвал услугите на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, последният има право да предвиди солидарна отговорност между първоначалната страна по индивидуалния договор и правоприемника на правата и задълженията, по отношение на всички задължения, свързани с ползвания номер. За защита на интересите на Даряващия доставчик, ТРАНС ТЕЛЕКОМ може да налага по отношение на новия ползвател на номерата всички ограничения съгласно т. 57 – 63 от раздел III на настоящата глава.

Раздел II ТЕЛЕФОННИ УКАЗАТЕЛИ

18. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да поддържа актуален телефонен указател в електронна форма, като уведомява **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, по подходящ начин. Телефонният указател по предходното изречение може да съдържа и данни за

потребители на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга при постигане на договореност с тях.

19. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право недвусмислено и в писмена форма да изрази желанието си данните му да бъдат включени в телефонен указател, издаван от ТРАНС ТЕЛЕКОМ или в телефонен указател, издаван от трето лице в печатна или електронна форма. В телефонният указател се включват минимално необходими данни за:

- а) физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;
- б) еднолични търговци и юридически лица – фирма, адрес и телефонен номер.

20. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател минимално необходими данни. Заличаването изцяло или частично или промяната на вписани в телефонния указател минимално необходими данни е безвъзмездно за него.

21. ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя възможност в телефонния указател да бъдат включени и допълнителни данни, в случай че **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е поискал това, като вписването се заплаща съгласно действащата ценова листа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. Заличаването, изцяло или частично, или промяна на допълнителните данни по тази точка се извършва, съгласно действащата ценова листа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател данни по тази точка, след заплащане на съответното възнаграждение съгласно ценовата листа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

22. Допълнителни данни по т. 21 от този раздел са:

- 22.1. други телефонни номера на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, номер на факс, адрес на електронна поща;
- 22.2. професия;
- 22.3. предмет на дейност (за еднолични търговци, юридически лица) и други, съгласувано с ТРАНС ТЕЛЕКОМ, при условията на равнопоставеност.

23. В случай, че **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** е поискал включване на допълнителни данни в телефонен указател, издаван от трето лице, имащо право на това, в печатна или електронна форма на данни по т.22 се прилагат съответната ценова листа на това лице.

24. ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя възможност да бъде включена в телефонния указател и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатната линия, в случай, че те са дали предварително писмено съгласие за това. Вписването на тези данни се заплаща съгласно действащата ценова листа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

25. ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** възможност да изрази изрично писмено съгласие данните му, публикувани в телефонния указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания, като и да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания с цел директен маркетинг, както и характерът на съобщенията и начинът за предаването им.

26. До името, съответно фирмата на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**, упражнили правото си по т. 25 от този раздел се поставя индекс “*”.

27. ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** и на лица, които не са негови **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ** възможност да публикуват рекламни съобщения в

телефонния указател. Цените за публикация на рекламни съобщения се заплащат съгласно действащата ценова листа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ.

28. ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** възможност да заяви публикуване на рекламни съобщения в телефонния указател в електронна и/или печатна форма на трети лица. ТРАНС ТЕЛЕКОМ уведомява **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** за Цените за публикация на рекламни съобщения по тази точка по подходящ начин.

29. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има право да заличава или да откаже вписването на информация в телефонния указател, която е очевидно неточна, като следва предварително писмено да уведоми **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**.

30. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право:

30.1. да поиска включване на данни по т. 19 от този раздел в телефонния указател, без да заплаща за това;

30.2. да поиска заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни по т.19. - 21. от този раздел;

30.3. да поиска в телефонния указател да бъде включена и допълнителна информация за други лица, ползващи съвместно абонатната линия, в случай че те са дали предварително писмено съгласие за това;

30.4. да поиска включване на данни в телефонния указател, чието вписване първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане;

30.5. да изрази изрично съгласие данните му, публикувани в телефонния указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания, като и да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания с цел директен маркетинг, както и характерът на съобщенията и начинът за предаването им.

31. **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** са задължени да заявят в писмена форма, волеизявленията си свързани с правата им по т. 30. независимо дали ги изразяват по своя инициатива или при поискване от ТРАНС ТЕЛЕКОМ. При неизразяване на волеизявление в телефонния указател не се вписват никакви данни на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**.

32. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** има право да определи поредността на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани номера, предоставени от едно или повече предприятия.

33. ТРАНС ТЕЛЕКОМ осигурява справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни по т., а именно:

33.1. за физическите лица - име (лично и фамилно) и адрес или част от адрес или населено място;

33.2. за едноличните търговци и юридическите лица – фирма и адрес или част от адрес или населено място.

34. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да информира предварително и безвъзмездно **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** и за всяка възможност да бъде открито име и адрес при търсене на данни в телефонния указател в електронна форма само въз основа на телефонен номер, чрез функциите за търсене в него.

35. ТРАНС ТЕЛЕКОМ не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, предоставени от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** или третото лице.

36. ТРАНС ТЕЛЕКОМ отстранява допуснати грешки и/или неточности във вече публикуван телефонен указател, както и промяна на данни при упражняване на

правото по т. 30.2, 30.3. и 30.4. в срок до 10 дни, считано от откриването им, от получаване на писмено уведомление за наличие на грешки и/или неточности или от получаване на писмено уведомление за промяна на данни.

37. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да предоставя на предприятията, задължени да предоставят универсална услуга или част от нея, отнасяща се до изготвяне на телефонни указатели, точни и верни данни за **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** на мрежата си, изявили изрично съгласието си, за изготвяне, актуализиране и публикуване от тези предприятия на телефонни указатели в печатна и електронна форма и/или телефонна справочна услуга. Информацията, която ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя по тази точка включва име (лично и фамилно), съответно фирма, адрес и телефонен номер на **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**, като и допълнителна информация ако е заявена такава.

38. **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** имат право да заявят изрично включването на данните има само за нуждите на телефонната справочна услуга по т. 37 и предоставяна от ТРАНС ТЕЛЕКОМ или трето лице.

39. При изпълнение на задълженията си по т.37 ТРАНС ТЕЛЕКОМ не носи отговорност при подадени от **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** неточни или неверни данни, като и в случаите, когато не е бил уведомен от **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** за промени в данните си, с цел актуализиране на телефонните указатели по предходното изречение.

40. При изпълнение на задълженията си по т.37 ТРАНС ТЕЛЕКОМ не е длъжен да извършва проверка в собствената си база данни, за да отстранява неточни или неверни данни, като и за промени в данните на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ**.

41. При поискване от ТРАНС ТЕЛЕКОМ във връзка с реализиране на правата на **КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ** по този раздел същите са задължени да заявят в писмена форма и в посочения срок, волеизявленията си свързани с посочените в искането права.

42. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава при събирането и обработката на данните, необходими за издаване на телефонни указатели и предоставянето на телефонна справочна услуга да спазват:

42.1. изискванията за защита на данните на лицата, предвидени в Закона за далекосъобщенията и Закона за защита на личните данни;

42.2. принципа на равнопоставеност.

III. ПРЕНОСИМОСТ НА ГЕОГРАФСКИ НОМЕРА (нов - в сила от 06.08.2010г.)

A. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С ТРАНС ТЕЛЕКОМ В КАЧЕСТВОТО МУ НА ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК

43. Процедурата по пренасяне на Номер започва с писмено заявление, подадено от съответния КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ или негов пълномощник до ТРАНС ТЕЛЕКОМ или негов оправомощен дистрибутор или търговски представител. Заявлението следва да бъде съгласно образец, изготвен от ТРАНС ТЕЛЕКОМ. Не се приемат заявления, подадени по поща, факс и електронна поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен. Достатъчна е обикновена писмена форма на упълномощаване. При подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ представя за проверка документите по чл. 7 от настоящите Общи условия, както и документи удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост.

44. При заявяване за пренасяне на повече от един номер, ТРАНС ТЕЛЕКОМ приема по избор на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ отделно заявление за преносимост за всеки отделен номер, отделни заявления за указани от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ брой номера или едно заявление за всички номера. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един номер основанията за отказ по т. 52 или т. 53 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 или спиране процедурата по преносимост продължава, в случай че е налице изрично съгласие от страна на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ за това.

45. Абонатът/потребителят не заплаща еднократна потребителска цена за реализация на процеса по преносимост.

46. Заявлението трябва да съдържа най-малко следните реквизити:

46.1. За КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ –

46.1.1. физически лица български граждани – трите имена, ЕГН, номер на лична карта, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България

46.1.2. За физически лица чуждестранни граждани – имена, ЛНЧ (в случай че е налице такъв), номер на валиден документ за самоличност, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес);

46.1.3. физически лица, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – трите имена, код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката;

46.1.4. лица, които са регистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно ЗТР – фирма /наименование/, ЕИК, ДДС номер (само за търговци, които са регистрирани по ДДС) и законен представител;

46.1.5. лица, които са регистрирани от съответния окръжен съд и не са подали заявление за регистрация или пререгистрация по ЗТР (до изтичане на вакантния период по § 4, ал. 1 от ДР на ЗТР), законът не предвижда извършването на пререгистрация, или законът предвижда единствено регистрация в регистър БУЛСТАТ и в НАП за целите на данъчното облагане - фирма /наименование/, седалище и адрес на управление, фирмено дело, код по БУЛСТАТ, ДДС номер (само за търговци, които са регистрирани по ДДС) и законен представител;

46.1.6. 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; посочване на 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;

46.2. Номер/а или група от номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне и точен адрес, на който КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ желае да ползва услугата;

46.3. Телефонен номер за връзка с КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ;

46.4. Подпис, дата и точен час на подаване на заявлението;

46.5. Декларация от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ, че посочените от него данни в заявлението са верни.

46.6. Писмено съгласие от страна на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ 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 Приемачия доставчик, както и декларация от страна на

КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик в следната форма:

„Съгласен съм договорът, по силата на който се предоставя фиксирана телефонна услуга, сключен с [име на Даряващия доставчик], да бъде прекратен по отношение на номера/та, чието пренасяне заявявам с настоящото заявление за преносимост. Декларирам, че ще изпълня всички задължения, произтичащи от договора по предходното изречение, включително, но без да се ограничава до, задълженията, свързани с неизпълнение на задълженията по този договор.“

46.7. Информирано съгласие, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия доставчик и упълномощаването на Приемачия доставчик, съгласно т. 46.8. по-долу се считат оттеглени, в следната форма:

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

45.8. Упълномощаване на ТРАНС ТЕЛЕКОМ от страна на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ да прекрати договорните взаимоотношения между него и Даряващия доставчик в следната форма:

„Упълномощавам ТРАНС ТЕЛЕКОМ

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

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

46.9. Съгласие от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ за предоставяне на негови/нейни включително необходимите лични данни от страна на Даряващия доставчик в следната форма:

„Съгласен съм, [име на Даряващия доставчик] да предостави необходимите данни, отнасящи се до мен в качеството ми на КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ на ТРАНС ТЕЛЕКОМ за целите на осъществяване на процеса по пренасяне.“

46.10. Възможност КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ 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.

46.11. Възможност КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ да посочи начина на преконфигурация на номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо.

46.12 Преконфигуриране се изисква за следните номера:

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

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

46.12.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

46.12.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

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

46.12. При наличието на изрично съгласие, което се дава за всеки конкретен случай, от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ до ТРАНС ТЕЛЕКОМ за заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ.

47. ТРАНС ТЕЛЕКОМ удостоверява факта на подаването на заявлението чрез предоставяне на копие от същото на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ.

48. Всички номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на даряващия доставчик.

49. При подаване на заявление за пренасяне на номер/а абонатът/потребителят трябва да е ползвал услугите на даряващия доставчик чрез съответния номер/а за период не по-малък от 3 /три/ месеца. По отношение на потребителите на предплатени услуги не се изисква спазване на правилото по предходното изречение, ако след активиране на първоначалния пакет, потребителят е активирал допълнителна сума на минимална обща стойност от 10 /десет/ лева към момента на подаване на заявлението.

50. С подаване на заявление за пренасяне на Номер/а, КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ се счита за уведомен за следното:

50.1. Пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на целия предплатен кредит за потребители на предплатени услуги;

50.2. Условието и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при ТРАНС ТЕЛЕКОМ – абонамент или предплатени услуги. Възможността КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ да запази или смени вида на сметката си при ТРАНС ТЕЛЕКОМ, съобразно търговската му политика;

50.3. Възможна загуба на ползвани от тях допълнителни услуги след пренасяне на номера;

50.4. Възможно преконфигуриране на пренасяния номер/номера, при заплащане на съответната цена, съгласно ценоразписа на даряващия доставчик.

50.5. Основанията за отказ за преносимост на номера/та;

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

50.7. Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период;

50.8. Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

51. ТРАНС ТЕЛЕКОМ уведомява КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост, съгласно посочения в заявлението начин на уведомяване. В случай, че КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ не се яви лично или чрез упълномощен представител при ТРАНС ТЕЛЕКОМ или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице основания за отказ по чл. 52 и чл. 53 от настоящия Раздел се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик. В случаите по предходното изречение, ТРАНС ТЕЛЕКОМ уведомява незабавно Даряващия доставчик за оттеглянето на заявлението и прекратяване на процедурата за преносимост.

Б. ОСНОВАНИЯ ЗА ОТКАЗ НА ПРЕНОСИМОСТ, СПИРАНЕ И ПРОДЪЛЖАВАНЕ НА ПРОЦЕДУРАТА

52. Основания за отказ от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ по отношение на причини свързани, с даряващия доставчик:

52.1. Номерът:

- 52.1.1.е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на Даряващия доставчик;
- 52.1.2. не е активен;
- 52.2. Даряващият доставчик вече е получил от друг Приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;
- 52.3. Не са заплатени всички задължения към Даряващия доставчик, пряко свързани с пренасяния 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;
- 52.4. 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/а и услугите ползвани чрез него;
- 52.5. Ако КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ е ползвал услугите на Донора за период по-малък от 3 (три) месеца или ако Потребителят след първоначалното активиране на услугата не е активирал допълнителна сума на минимална стойност от 10 /десет/ лева към момента на подаване на заявлението;
- 52.6. Представените от ТРАНС ТЕЛЕКОМ данни за КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ са непълни и/или неточни;
- 52.7. При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост, както и при незаплащане на дължимата цена за преконфигурация.
- 52.8. Пренасяният номер е част от група съкратен номер;

53. Основания за отказ от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ по отношение на причини свързани с него в качеството му на приемащ доставчик:

- 53.1. КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ е недееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;
- 53.2. Заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ;
- 53.3. (отменена - в сила 23.08.2010г.)
- 53.4. Представените от КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ данни в заявлението са непълни и/или неточни;
- 53.5. Не са представени изискуемите към заявлението документи;
- 53.6. Налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена фиксирана телефонна услуга, предвидени в общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на Приемащия доставчик;
- 53.7. Липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес
- 53.8. Заявените за пренасяне номер/а са след национален код за направление, в който ТРАНС ТЕЛЕКОМ няма първично предоставени номера.

54. (изм. в сила от 23.08.2010г) В случаите по т.т. 52.3., 52.6., 52.7, 52.8., 53.1., 53.2., 53.4. и 53.5. заявлението не се разглежда от ТРАНС ТЕЛЕКОМ до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. В случая по т. 52.4. не се извършва преносимост до отстраняване на този недостатък, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. В останалите случаи процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен писмен отказ на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. В случаите на отстраняване на причина за отказ, договорът на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ 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 Даряващият доставчик е уведомил Приемащият доставчик по реда на настоящия раздел.

55. В случаите по т. 54.4. от настоящия раздел Даряващият доставчик уведомява ТРАНС ТЕЛЕКОМ преди деня, предшестваш датата, определена за прозорец на преносимост, дали всички дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочния договор/и и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване, пряко свързани с пренесения номер и услугите, ползвани чрез него, са заплатени или не. В случай че не са заплатени, Даряващият и ТРАНС ТЕЛЕКОМ се споразумяват за нова дата на прозореца на преносимост, която е до 30 дни от датата на подаване на заявлението за преносимост. ТРАНС ТЕЛЕКОМ има задължението да уведоми КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ за отложеното пренасяне и причините за това по подходящ начин или да погаси, от негово име и за негова сметка, задълженията, отнасящи се до заплащане на дължими суми, свързани с предсрочно прекратяване на срочни договори и/или такива за лизинг на крайни устройства или оборудване. При неплащане до деня, предшестваш новата дата на прозореца на преносимост, процедурата по определяне на нова дата се прилага до изтичане на 30-дневния срок от подаване на заявлението.

56. Заявление за пренасяне на номер може да бъде подавано отново, когато пречките за отказа са отстранени.

В. ОГРАНЧЕНИЯ ПРИ НЕПЛАЩАНЕ НА ДЪЛЖИМИ СУМИ КЪМ ДОНОРА

57. ТРАНС ТЕЛЕКОМ е длъжен да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната или да заплати неговите задължения към Донора в случай на неплащане от абоната в срок до 60 (шестдесет) дни от датата на издаване на първата неплатена фактура от Донора. Задълженията следва да са възникнали или станали изискуеми след подаване на заявлението за пренасяне на номера/та до прекратяване на договорните отношения с Донора.

58. Искане за ограничаване на достъпа на абоната до ТРАНС ТЕЛЕКОМ или за заплащане на задълженията на абоната се подава от Даряващия доставчик към ТРАНС ТЕЛЕКОМ, ако задължението не е погасено в срок от 60 (шестдесет) дни от датата на издаване на първата неплатена фактура.

59. В 2-дневен срок от постъпване на искането по т. 58 от настоящия раздел, ТРАНС ТЕЛЕКОМ уведомява Донора коя от хипотезите по т. 57 от настоящия раздел ще бъде приложена.

60. В случай че ТРАНС ТЕЛЕКОМ реши да наложи ограничения за ползването на услуги от абоната, той е длъжен да спре достъпа на абоната до мрежата си в срок от 1 (един) работен ден от изпращане на уведомлението по т. 59 от настоящия раздел. В срок от 1 (един) работен ден от погасяване на задълженията, Даряващият доставчик уведомява ТРАНС ТЕЛЕКОМ за отпадане на основанията за спиране на достъпа на абоната до мрежата. ТРАНС ТЕЛЕКОМ възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 (един) работен ден от получаване на уведомлението по предходното изречение.

61. В случай че след налагането на ограничения за ползването на услуги абонатът не заплати задълженията си към Даряващия доставчик в срок от 10 (десет) дни, считано от ограничаването на достъпа до услуги, ТРАНС ТЕЛЕКОМ следва да прекрати договора с абоната и да върне пренесения номер на Държателя на обхват от номера. В този случай абонатът дължи неустойка в размер на сбора от дължимите абонаментни такси до изтичане срока на договора.

Г. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С ТРАНС ТЕЛЕКОМ В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК

62. ТРАНС ТЕЛЕКОМ се задължава да предостави данни на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ включително необходимите лични данни на Приемачия доставчик във връзка с осъществяване на процедурата по преносимост на заявените от страна на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ номер/а.

63. ТРАНС ТЕЛЕКОМ няма право да откаже да приеме изпълнение на задължения на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ, от страна на приемащия доставчик, при наличие на упълномощаване, съобразно предвидената в Общите условия за взаимоотношения с потребителите на Приемачия доставчик форма.

64. ТРАНС ТЕЛЕКОМ информира безвъзмездно своите **КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ**, в случай че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените на дружеството номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на Крайния потребител, като деактивирането ще се допуска по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, в качеството му на даряващ доставчик, а в случай на техническа възможност - и по отношение на конкретно посочени от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ номер или номера.

65. Информирането за пренесените номера по т. 64 ще се осъществява чрез звуков сигнал с продължителност 3 (три) секунди като ТРАНС ТЕЛЕКОМ ще предостави период от 2 секунди, следващ звуковия сигнал, който да даде възможност за избор от страна на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ да прекрати или да осъществи повикването.

ПРЕХОДНА РАЗПОРЕДБА (в сила от 23.08.2010г.)

Удостоверения за съгласие за преносимост се издават до 05.08.2010 г. Процедурата по осъществяване на преносимост на номера въз основа на удостоверения, които са издадени и валидни към момента на влизане в сила на настоящия раздел, се довършва по реда на Раздел III, глава II в сила до 06.08. 2010 г.

ГЛАВА ТРЕТА

Раздел I

ДОСТЪП ДО ИНТЕРНЕТ, ПРЕНОС НА ДАННИ И IPTV. СПЕЦИФИЧНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ.

(изм. в сила от 20.08.2010 г.)

1. ТРАНС ТЕЛЕКОМ предоставя:

1.1. достъп до интернет, пренос на данни и други електронни съобщителни услуги, съобразно технологичните възможности на мрежите и търговската си политика. Конкретният избор на услуги или пакет от услуги се определя от всеки абонат при подписването на договора за услуги.

а) чрез обществена електронна съобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс(кабел);

б) чрез обществена електронна съобщителна мрежа за пренос на данни с използване на индивидуално определен ограничен ресурс радиочестотен спектър (WiMAX и др.)

в) (в сила от 20.03.2010 г.) чрез мрежи за широколентов пренос на данни (WDTs) и за безжичен достъп, включително локални радиомрежи (WAS/RLANs) - WiFi и др.;

1.2. (нова, в сила от 20.08.2010 г.) IPTV, съобразно технологичните възможности на мрежите и търговската си политика, чрез обществена електронна съобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс(кабел). Конкретният избор на услуги или пакет от услуги се определя от всеки абонат при подписването на договора за услуги.

2. (доп. в сила от 20.08.2010 г.) ТРАНС ТЕЛЕКОМ активира услугите, съгласно сключения договор с **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ**, в срок до 5 работни дни от датата на подписване на договора или констативния протокол за активиране на услугите, по т.1.1, б. „а“ и „в“ от този раздел и 2 дни за услугите по т.1.1, б. „б“ от настоящите Общи условия. ТРАНС ТЕЛЕКОМ активира услугите по т.1.2. в срок до 1 (един) работен ден от датата на подписване на договора за услугата IPTV. При активиране на услугите достъп до интернет и пренос на данни е задължително **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** да осигури работещо компютърно и комуникационно оборудване, необходимо за предоставяне на услугите, а за услугата IPTV с работещ телевизионен приемник.

3. Срокът за активиране на услугите, съгласно сключения договор с **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ**, може да бъде различен от общия срок по т. 2, в случаи на специални клиентски решения, чиято реализация е от особена сложност и следва да бъдат положени допълнителни, извън обичайно необходимите, действия от страна на ТРАНС ТЕЛЕКОМ за активиране на услугата.

4. В случай на проблем при инсталиране на пакети/услуги, предвидени за самоинсталиране, **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** може в рамките на седемдневен срок от получаване в ТРАНС ТЕЛЕКОМ на подписаната от абоната заявка/договор до ТРАНС ТЕЛЕКОМ да се обърне към отдел „Обслужване на клиенти“ на ТРАНС ТЕЛЕКОМ. В случай, че и след допълнителните инструкции инсталацията на пакета не е успешна, абонатът има право да заяви инсталация от специалист на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, като заплаща съответната цена съгласно действащата Тарифа. **КРАЙНИЯТ ПОТРЕБИТЕЛ** подписва допълнителен протокол за инсталиране на услугата и отчитането на плащането започва от датата на която е подписан протокола.

5. В случаи, че абонатът не уведоми ТРАНС ТЕЛЕКОМ за неуспешната инсталация в установения седемдневен срок, ТРАНС ТЕЛЕКОМ си запазва правото да започне отчитането на услугите и да изисква заплащане на дължимите суми в установените за това срокове.

6. Обхватът на услугите, предоставяни от ТРАНС ТЕЛЕКОМ посредством мрежата може да се разширява, като ТРАНС ТЕЛЕКОМ своевременно ще уведомява абонатите/потребителите си за това по подходящ начин на интернет страницата си.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. За неуредените от Общите условия и Договора въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

2. Споровете между ТРАНС ТЕЛЕКОМ и **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие, всяка от страните може да поиска съдействие или разглеждане и разрешаване на жалба от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

3. В случай, че някоя от клаузите по Общите условия или Договора между страните се окаже недействителна, то нейният порок няма да влияе върху действителността на останалите клаузи.

4. При противоречие между отделни клаузи в различните документи, ще се приемат за валидни клаузите в следната последователност:

4.1. Договорът между ТРАНС ТЕЛЕКОМ и **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, уреждащ специалните условия по предоставянето на Услугата;

4.2. Настоящите Общи условия.

Дефиниции:

1. "Идентификация на линията на викация (CLI)" е функция на мрежата, която позволява на викания абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация. Това позволява на викания 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 **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ** посредством и свързани с функциите на мрежите "идентификация на линията на викация (CLI)" и „идентификация на свързаната линия (COL)“ от ТРАНС ТЕЛЕКОМ, във връзка с предоставяне на обществена телефонна услуга .

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

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

6. „Представяне името на викация абонат (CNIP)“ е услуга, която позволява на викания абонат да получи информация за името на викация абонат;

7. „Блокиране представянето името на викация абонат (CNIR)“ е услуга, която позволява на викация абонат да блокира предаването на информация за неговото абонатно име;

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

9. „Отказване от получаване на входящи повиквания (DnD)« е услуга, която позволява на викания абонат за отказва всички входящи повиквания.

10. "Викащ краен потребител" е **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, който е инициатор на повикването.

11. "Викан краен потребител" е **КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ**, към когото е адресирана заявката за повикване от викация абонат.

12. "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.

13. "Злоумишлени повиквания" са повиквания (съобщения), съдържащи неверни или заблуждаващи данни за помощ, бедствие, авария, злополука или тревога.

14. „Време за първоначално предоставяне на Услугата“ е времето от датата, на която **ТРАНС ТЕЛЕКОМ**, получава валидна заявка за първоначално предоставяне на услугата до датата, на която услугата е достъпна за ползване от **КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ**. Срокът обхваща времето от първоначална валидна заявка до активиране на услугата.

15. „Извънредни обстоятелства“ – природни бедствия, пожари, наводнения, земетресения и т.н.;

16. „Причини независещи от ТРАНС ТЕЛЕКОМ“ – откраднати кабели, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.

17. „Крайно устройство“ продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на обществените електронни съобщителни мрежи на ТРАНС ТЕЛЕКОМ за предаване, пренасяне, обработка или приемане на информация.

18. „Обществената електронна съобщителна мрежа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ“ или Мрежата представлява съвкупността от преносни и комутационни съоръжения и други ресурси на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, които дават възможност за:

18.1. предоставяне на гласови електронни съобщителни услуги чрез мрежа от неподвижна радиослужба от вида „точка към много точки“ за неограничен кръг потребители, по търговски начин.

18.2. предоставяне на електронни съобщителни услуги по глава трета чрез мрежа от неподвижна радиослужба от вида „точка към много точки“ и кабелна електронна съобщителна мрежа за неограничен кръг потребители, по търговски начин.

19. (В сила от 15.06.2009 г.) „Абонат“ е всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, държавен или общински орган, дипломатическо или консулско представителство, търговско представителство или друг правен субект, действащ на територията на Република България и/или създаден, съгласно действащото законодателство на Република България, което е страна по договор с ТРАНС ТЕЛЕКОМ, за ползване на Услуга, предоставяна чрез Мрежата;

20. (изм. в сила от 06.08.2010 г.) „Даряваща мрежа“ е мрежата, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера;

21. (В сила от 15.06.2009 г.) „Доставчик“ е предприятие, предоставящо обществена фиксирана телефонна услуга;

22. (В сила от 15.06.2009 г.) „Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата;

23. (изм. в сила от 06.08.2010 г.) „Донор/даряващ доставчик“ е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа

24. (В сила от 15.06.2009 г.) „Държател на обхвата от номера“ е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) е предоставила номера от Националния номерационен план, част, от които е пренесеният номер;

25. (В сила от 15.06.2009 г.) „Краен потребител“ е потребител, включително и Абонат, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги, по смисъла на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), чрез Мрежата;

26. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) „Мрежа на абонамента“ е обществената електронна съобщителна мрежа на ТРАНС ТЕЛЕКОМ, чрез която се предоставя фиксирана телефонна услуга на Крайни потребители;

27. (изм. в сила от 06.08.2010 г.) „Неактивен номер“ е номер, чието ползване е прекратено или ограничено, преди подаване на заявлението за преносимост;

28. (изм. в сила от 06.08.2010 г.) „Приемаща мрежа“ е мрежа, която приема номера и чрез която Абонатът или Потребителят ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне;

29. (В сила от 15.06.2009 г.) „Приемащ доставчик“ е Доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер;

30. (В сила от 15.06.2009 г.) „Пренесен номер“ е национално значим географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един Доставчик в мрежата на друг Доставчик от Домейна на преносимост;

31. (В сила от 15.06.2009 г.) „Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Абонатите/Крайните потребители на предприятията – доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на Доставчика с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на държателя на обхвата от номера, както и възможността на Абонатите/Крайните потребители да запазят предоставения им Номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление;

32. (В сила от 15.06.2009 г.) „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на Крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на Крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа;

33. (изм. в сила от 06.08.2010 г.) „Работен ден“ е всеки ден от понеделник до петък с изключение на националните и официални празници, и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет..

34. (В сила от 10.08.2009г) „Номер със специфичен анализ“ е номер, пряко свързан с предоставянето на услуга „персонален номер“ с код 0700, като и номер за предоставяне на IVR-услуги. В тези случаи номерът се нуждае от пероконфигуриране при преносимост.

35. (В сила от 20.08.2010 г.) Услугата IPTV представлява разпространение на пакети от телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията посредством IP протокол чрез използване на широколентова мрежа за осигуряване на достъп до Интернет и пренос на данни, посредством декодиращо крайно устройство – Set Top Box (STB), инсталирано към телевизионния приемник на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ. Управлението на услугата IPTV се извършва от КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ посредством телевизионен и информационен портал (Портала), визуализиран на екрана на телевизионния приемник на КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ. Порталът се състои от страници, които се визуализират като менюта и предоставят допълнителна информация за услугата IPTV.

С влизането си в сила тези общи условия отменят Общи условия за взаимоотношенията с крайните потребители на „Транс Телеком“ ЕАД, лицензиран оператор за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена фиксирана далекосъобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана гласова телефонна услуга и Общи условия за взаимоотношенията с крайните потребители на „Транс Телеком“ ЕООД, далекосъобщителен оператор с удостоверение за регистрация по Обща лицензия № 217-06195/19.12.2006 г. за осъществяване на далекосъобщения чрез обществена далекосъобщителна мрежа за пренос на данни без използване на ограничен ресурс и предоставяне на далекосъобщителни услуги чрез нея на територията на Република България.