

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА САТЕЛИТЕН ИНТЕРНЕТ ОТ „А1 БЪЛГАРИЯ“ ЕАД

(Изменение и допълнение във връзка с Решение № 276 от 19.07.2018 г. на Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) и подписано в тази връзка Споразумение от 16.05.2019 г. между КРС и „А1 България“ ЕАД (А1); Изм. и доп. във връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения (обн. ДВ, бр. 20/09.03.2021 г.) – в сила от 05.05.2021 г.; Изменени и допълнени съгласно Решение на КЗП по т. 19 от Протокол №3/19.01.23 г., Решение на КЗП по т. 30 от Протокол №8/23.02.23г., писмо на А1 до КЗП с вх. №Ц-03-1058/17.08.2023г., Решение на КЗП по т. 22 от Протокол №36/13.10.2023 г., изменени и допълнени съгласно писмо с изх. № 10-02-16/14.02.2023 г. на КРС – измененията са в сила от 4.12.2023 г.)

## I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.** С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на „А1 България“ ЕАД, (наричано по-долу „А1“ или „Доставчикът“), със седалище и адрес на управление: гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1 и Абонати на услуги, свързани с предоставяне на достъп до интернет чрез сателитна технология. Доколкото не е уговорено друго, настоящите Общи условия не се прилагат за Абонати, които ползват интегрирани телекомуникационни решения, разработени с оглед индивидуалните им потребности.

**2.** Адрес за кореспонденция, телефон и други данни за контакт с А1 са:

Гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1, община Илинден; Тел: \*88 (За потребители на А1); 0800 20 011 (За потребители на фиксирани услуги от А1) и 088 123 (За потребители на други оператори). E-mail: [customerservice@a1.bg](mailto:customerservice@a1.bg).

**3.** Навсякъде в тези Общи условия следните думи и изрази, когато започват с главна буква (включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число), ще имат следните значения, освен когато контекстът изисква друго:

**3.1.** (Изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Абонат“ (потребител с договор или краен ползвател с договор) означава всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, едноличен търговец, държавен орган, дипломатическо и консулско представителство, друго представителство, осъществяващо дейност на територията на Република България, или друг правоспособен правен субект, който е страна по договор с А1 за предоставяне на Услугата.

**3.2.** „Абонамент“ или „Абонаментен план“ означава задължението на Абонат да заплаща (а) определена месечна цена (която цена може да включва и определено потребление на електронни съобщителни услуги чрез Сателитна мрежа на А1, независимо дали е ползвал Услуги през съответния месец); и/или (б) определена цена за друг вид потребление на електронни съобщителни услуги, реализирано през съответния отчетен период.

**3.3.** „Договор за Услуги“ означава договор с предмет предоставянето от А1 на една или няколко електронни съобщителни услуги, чрез която и да е електронна съобщителна мрежа, включително Сателитната мрежа.

**3.4.** „Интернет страница на А1“ означава интернет страницата на адрес: [www.a1.bg](http://www.a1.bg) или друга интернет страница, на която е налице информация за тези Общи условия и Услугите.

**3.5.** „Нарушение на сигурността на лични данни“ е нарушение на сигурността, което води до случайно или незаконно унищожаване, загуба, промяна, неразрешено разкриване или достъп до лични данни, предавани, съхранявани или по друг начин обработвани

във връзка с предоставянето на обществена електронна съобщителна услуга

**3.6.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) „Оборудване“ означава всяко крайно устройство, принадлежност или друго оборудване, предоставено от А1 на Абонат или Краен ползвател за целите на ползване на Услуга съгласно тези Общи условия и/или Договора за Услуги. Основното Оборудване, което се предоставя за целите на Услугата включва сателитна антена и сателитен модем.

**3.7.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) „Потребител“ е физическо лице, което ползва или заявява ползване на обществена електронна съобщителна услуга за цели, излизащи извън обхвата на неговото занятие, стопанска дейност, служба или професия.

**3.8.** „Сателитна мрежа“ е електронна съобщителна мрежа на А1 и/или негови партньори, използваща спътници за осъществяване на електронни съобщения.

**3.9.** „Услуга“ означава услугата сателитен интернет или интернет през сателитна технология, чрез която се предоставя широколентов двупосочен достъп до Интернет и възможност за трафик на данни, осъществявани посредством сателит на геостационарна орбита и крайни потребителски устройства. Параметрите на Услугата са описани в настоящите Общи условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

**3.10.** (Нов в сила от 05.05.5021 г.) "Краен ползвател" е ползвател, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги.

**4.** Настоящите Общи условия имат задължителна сила за А1 и за Абонатите на Услугата. Абонатите удостоверяват това обстоятелство с подписа си под Договора за услуги и/или отделен документ.

**5.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Общите условия влизат в сила, съгласно реда, посочен в раздел XIV от тези Общи условия и имат действие спрямо всички Крайни ползватели, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват предоставяната Услуга.

**6.** Условия различни от тези, предвидени в Общите условия могат да бъдат уговорени в договорите за услуги между А1 и Абоната или в допълнителни писмени споразумения към тях, при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

## **II. ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ**

**7.** А1 сключва с лицата, желаещи да ползват Услугата писмен договор, наричан по-долу Договор за услуги. Договорът при общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, или незабавно, ако Потребителят изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

**8.** Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато А1 предоставя на Абоната/Потребителя Оборудване, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на Оборудване, предоставено от А1. В случаите на продажба от разстояние се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите и приложимите Общи условия за продажба от разстояние.

**9.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Потребителите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години. Потребителите имат възможност да сключат и договор за услуги със срок от една година. Разпоредбата се прилага и за крайни ползватели, които са микропредприятия, малки предприятия или юридически лица с нестопанска цел, освен ако те изрично не са се отказали от съответните права при сключването на договора.

**10.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) В 7-дневния срок по т. 7, когато е приложим, Потребителят има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на услуги се извършва в писмена форма в магазин на А1.

**11.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) При сключване на Договора за услуги лицата се идентифицират както следва:

**11.1.** Физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България:

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

**11.1.2.** които упражняват свободна професия или занаятчийска дейност – с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, копие от карта за код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката;

**11.2.** Юридически лица, еднолични търговци и други правни субекти:

**11.2.1.** лица, които са регистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел (ЗТРРЮЛНЦ) – с Единен идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;

**11.2.2.** лица, които подлежат на регистрация от компетентния съд и такива, които не подлежат на регистрация по ЗТРРЮЛНЦ (до изтичане на определения в съответния закон срок) - с удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на Договора за Услуги; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (при наличие на такава регистрация); пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице;

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

**11.3.** При сключване на Договор за Услуги с пълномощник, както и при всякакви други разпоредителни действия с договора (прекратяване, изменение, смяна на страна по него и др.) се изисква представяне на нотариално заверено пълномощно в оригинал, в което фигурира текст, от който следва, че пълномощникът има право да извършва съответните правни и фактически действия пред А1 и/или пред всякакви трети лица (в това число А1). По изключение А1 може да приеме пълномощно без нотариална заверка, но само ако е издадено от лице по т. 11.2 и отговарят на най-малко на следните изисквания: пълномощното е специално (съдържа упълномощаване за конкретно действие); съдържа дата и място на издаване, подпис на законния представител и печат; издадено е не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригинален пълномощно остава при А1. При представяне на общо пълномощно, следва да бъде предоставено и заверено копие от него, което остава при А1.

**11.4.** Личните данни на Абонатите, които А1 обработва са посочени в „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на А1.

**12.** А1 има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

**13.** При сключване на Договора за Услуги, А1 може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

**14.** (Изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име Договори за Услуги с лицата, желаещи да станат Абонати на Услуга, както и да събират плащания от Абонати/Крайни ползватели по Договорите за Услуги от негово име и/или да извършват от името на А1 други правни и фактически действия, свързани с ползването на Услугата, като информира съществуващите и потенциалните Абонати/Крайни ползватели по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

**15.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 има право да откаже сключването на Договор за Услуги, предоставяне на Услуга или възстановяване на спрян достъп до Услуга, когато лицето, което е поискало това:

**15.1.** не предостави данни, изисквани от А1 и/или не представя изискваните от А1 документи за сключване на Договор за Услуги;

**15.2.** има просрочени задължения или други нарушения по договора с А1;

**15.3.** е използвало или е допускало да бъдат използвани Оборудване или части от Оборудване или Услугата по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

**15.4.** е получило или е направило опит да получи от А1 Услугата или Оборудване по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

**15.5.** при липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата;

**15.6.** при условията на т. 56 от тези Общи условия.

### **III. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА И АКТИВИРАНЕ**

**16.** (Изм. в сила от 05.05.2021 г.) Услугата, описана в т. 3.9, осигурява неограничен достъп до Интернет с негарантирана скорост на трафика на данни.

**16.1.** Максималните (рекламирани) достижими скорости на Услугата са: за download (сваляне) - до 22 Mbps и за upload (качване) - до 6 Mbps.

**16.1.1.** Рекламираната скорост е скоростта, която дружеството използва в търговските си комуникации, включително реклама и маркетинг, във връзка с промотирането на офертите на услуги за достъп до интернет.

**16.1.2.** Максимална скорост е скоростта, която краен ползвател може да очаква да получи за определен период от време (например най-малко веднъж дневно).

**16.2.** След изчерпване на предоставения месечен трафик на максимална скорост, скоростта на връзката се намалява при условия, посочени в Договора за Услуги. Намаляването на скоростта може да затрудни използването от абоната приложения и услуги (Skype, Viber, Youtube, Spotify и др.): при браузинг в интернет сайтове: възможно забавяне на зареждането на страниците; при изпращане на e-mail: забавяне на зареждането на e-мейла, прикачването на файлове отнема повече време; видеоразговори през приложения: затруднени, или невъзможни; изпращане на текстови съобщения през приложения: достъпно, но може да има забавяне; изпращане на файлове през приложения: забавено, в зависимост от размера на файла; стрийминг на музика: изключително

затруднен, единствено при ограничение до 128 Kbps е възможно използване на Spotify, др. Допълнителна подробна информация за ефектите от ограничаване на скоростта има на [www.a1.bg](http://www.a1.bg).

**16.3.** Услугата е базирана на спътниково разпространение, поради което при наличие на техническа възможност се предоставя на територията на цялата страна. Възможно е достъпът до Услугата да е възпрепятстван поради наличие на пречки от различно естество (правни, фактически, метеорологични или други обстоятелства).

**16.4.** А1 не предлага минимални гарантирани нива на качеството за услугите, освен ако в договора и/или приложенията към него изрично не е уговорено друго.

**17.** За целите на ползване на Услугата А1 предоставя на Абонатите и Потребителите следното Оборудване:

**17.1.** Приемно-предавателна сателитна антена Mid-pole с диаметър 75 см.;

**17.2.** Интегриран модул за предаване и приемане - TRIA (transmit and receive integrated assembly);

**17.3.** Модем Surfbeam;

**17.4.** Скоба за сателитна антена;

**17.5.** Коаксиален кабел;

**17.6.** Конектори.

Предоставеното от А1 на Абоната Оборудване остава собственост на А1 и подлежи на връщане след прекратяване на Договора за услуги. Абонатът и А1 подписват Приемно-предавателен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното Оборудване към момента на подписването му.

**18.** Обхватът на Услугата може да се разширява, като А1 своевременно уведомява Абонатите за това чрез Интернет страницата на А1.

**19.** Осигуряване на достъп до Услугата се извършва след най-малко 7 (седем) работни дни след сключване на Договор за услуги, като срокът не може да надвишава 30 (тридесет) работни дни, считано от датата на сключване на Договор за Услуги. Спазването на сроковете зависи при всички случаи от наличието на техническа възможност за предоставяне на съответната Услуга и от осигуряването на достъп до адреса за ползване на Услугата от страна на Абоната.

**20.** Първоначалното свързване към Сателитната мрежа и осигуряване на достъп до Услугата се извършва по някой от следните начини:

**20.1.** при условие, че такава възможност е предвидена в Договора за Услуги - самостоятелно от Абоната, в случай че отговаря на предварително обявените от А1 условия за предоставяне на Услугата, като Абонатът декларира писмено наличието на необходимите обстоятелства;

**20.2.** от специализирани технически екипи (наричани за краткост „Технически екипи“), които са оправомощени от А1 да извършват всички дейности, необходими за първоначално свързване към Сателитната мрежа и осигуряване на достъп до Услугата.

**21.** В случаите по т. 20.1 Абонатът отговаря за всички действия, свързани с първоначалното свързване на Оборудването със Сателитната мрежа и извършване на необходимите първоначални настройки за ползване на Услугата, както и в случай че е приложимо, осигуряване на връзка между Сателитната антена и компютър. В случаите на първоначално свързване по т. 20.2 Техническите екипи извършват свързване на Оборудването със Сателитната мрежа и извършват необходимите първоначални настройки за ползване на Услугата, както и в случай че е приложимо, осигуряване на връзка между Сателитната антена и компютър.

**22.** Извършването на първоначално свързване към Сателитната мрежа по т. 20.2 и осигуряване на достъп до Услугата се удостоверява с протокол, подписан от представител на Техническия екип и Абоната или негов представител.

**23.** Техническите екипи нямат никакво задължение да извършват дейности, които не са пряко и непосредствено свързани с първоначално свързване към Сателитната мрежа и осигуряване на достъп до Услугата.

**24.** В случай че се установи обективна невъзможност за осигуряване на достъп до Сателитната мрежа или достъп до Услугата на адреса, посочен от Абоната, подписаният Договор за Услуги се прекратява, като платените предварително от Абоната суми се възстановяват в срок до 10 (десет) работни дни. Независимо от избрания начин за извършване на първоначално свързване, обективната невъзможност за осигуряване на достъп до Сателитната мрежа или достъп до Услугата във всички случаи може да бъде удостоверена единствено от Технически екип, като в случаите по т. 20.1. Абонатът незабавно уведомява А1 за липсата на възможност да извърши първоначално свързване и А1 изпраща съответен Технически екип, който удостоверява на място действителната липса на предпоставки за осигуряване на достъп до Услугата.

**25.** Абонатът се задължава на определената при сключване на Договора за Услуги дата и час за първоначално свързване към Сателитната мрежа и осигуряване на достъп до Услугата да присъства на адреса, посочен в Договора за Услуги или да осигури свой представител (пълнолетно дееспособно лице, което присъства при извършване на първоначалното свързване и осигуряване на достъп до Услугата, и може да укаже мястото на инсталиране на Оборудването, както и да подпише протокола по т. 22 по-горе от името на Абоната). С оглед избягване на всякакво съмнение, осигуряването на достъп до и активирането на Услугата зависи от наличието: на функциониращо компютърно и комуникационно оборудване при Абоната, разполагащо с Ethernet интерфейс (мрежова карта), на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата, както и на достъпно място за инсталиране на сателитната антена и електрически контакт в близост до сателитния модем.

**26.** Доставчикът може да предоставя и допълнителни услуги, в случай че такива са уговорени в Договора за услуги с Абоната.

**27.** Ако в индивидуалния Договор за услуги не е уговорено друго, Абонатът има право да използва Услугите само на един персонален компютър.

**28.** Избраните от Абоната Услуги и тарифни планове се посочват в Договора за услуги и съответните приложения към него.

**29.** А1 може да предлага специални мерки за хора с увреждания след сключване на Договор за услуги под формата на специални отстъпки или тарифи, публикувани на Интернет страницата на А1.

#### **IV. ЦЕНИ НА УСЛУГИТЕ. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

**30.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Цени на Услугите:

**30.1.** Цените на Услугите се формират от един или няколко от следните компоненти:

**30.1.1.** Цена за свързване (активация) – дължи се за свързване към Сателитната мрежата и/или достъп до Услугата и се заплаща еднократно при сключване на Договор за Услуги или закупуване на предплатена Услуга. Цената за свързване не се възстановява, след като веднъж вече е извършено свързване към Сателитната мрежа и/или достъп до съответната Услуга, в това число при прекратяване на Договора за Услуги, независимо от основанието за това.

**30.1.2.** Цена за инсталация - дължи се за дейностите, извършвани от Технически екип.

**30.1.3.** Месечна абонаментна такса (МАТ) – дължи се за поддържане на достъп до Сателитната мрежа и Услугата и се заплаща от Абоната ежемесечно, през месеца, предшестващ месеца на ползване на Услугата (освен ако не е предвидено друго в Договора за услуги и/или ценоразписа на Услугата).

**30.1.4.** Цена на допълнителни услуги – заплаща се от Абоната при ползване на допълнителни услуги, активирани по време на действие на Договора за Услуги съгласно действащия ценоразпис на А1.

**30.1.5.** Цена за пакет от предплатени Услуги – определя се в ценоразписа на А1 за предплатени

Услуги и включва първоначална цена на пакета и/или цена за презареждане. Цените на предплатените Услуги се заплащат предварително и не подлежат на възстановяване.

**30.2.** Месечната абонаментна такса, дължима за първия и последния месечен таксуващ период от действието на Договора за Услуги, се заплаща пропорционално на броя на дните на ползване на Услугата. Месечната абонаментна такса подлежи на възстановяване в случаите предвидени в т. 24 и т. 69 от настоящите Общи условия.

**30.3.** Всички услуги се заплащат в зависимост от техния вид и специфика, по цени, съгласно действащия ценоразпис на Услугата.

**30.4.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 си запазва правото да променя цените и условията на предоставяните услуги по реда, предвиден в действащото законодателство, включително по взаимно съгласие на страните.

**30.4.1.** При промяна на дължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, А1 има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите Договори за услуги, сключени с Абонатите.

**30.4.2.** А1 България има право да променя МАТ веднъж годишно (но не по-рано от 3 месеца от датата на влизане в сила на договора и/или приложението за услуги), като я индексира с обявения от НСИ средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година (Средногодишни ИПЦ, предходната година = 100), ако същият е равен или по-голям от 1%. Индексираната МАТ е основа за извършване на индексация през следваща година. Информация за индексираната такса се включва в първата месечна фактура на абоната след извършване на индексиранието.

**30.5.** А1 представя цените на дребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3 дневен срок преди влизането им в сила и ги публикува на Интернет страница на А1 и предоставя безплатно информация на потребителите и други лица за тях във всички свои магазини на територията на Република България.

**30.6.** А1 има право да предлага намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от две или повече услуги, включително услуги, които не попадат в обхвата на Услугата.

**31.** (Изм. в сила от 05.05.2021 г.) Кредитен лимит:

**31.1.** А1 има право да определя конкретна сума (кредитен лимит), в рамките на която Абонатът има възможност да ползва предоставените услуги, без да е необходимо внасянето на гаранционна сума. Конкретният размер на кредитните лимити се определя в ценоразписа на Услугата.

**31.2.** Индивидуалният кредитен лимит може да се актуализира периодично от А1.

**31.3.** А1 може да информира по подходящ начин Абонатите си за изчерпване на кредитния лимит при достигане на сума, равна на 90 % от същия. След получаване на тази информацията Абонатът има право:

**31.3.1.** в срок до достигане на кредитния лимит да представи банкова гаранция или да внесе гаранционна сума, обезпечаваша плащането на сумата, надвишаваща кредитния лимит;

**31.3.2.** да заплати всички ползвани до момента услуги в тридневен срок след уведомяването му.

**31.4.** При надвишаване на кредитния лимит и/или при неизпълнение на някое от условията по предходната т. 31.3, А1 има право да спре достъпа на Абоната до Услугата и/или да прекрати Договора за услуги.

**31.5.** А1 може едностранно да намалява кредитния лимит в изброените по-долу случаи, за което уведомява Абоната:

а/ в зависимост от текущата кредитна оценка на потребителя;

б/ в случаите на злоупотреба по т. 88.1;

в/ при забава на плащане.

**31.6.** Абонатът е длъжен да заплати всички дължими суми за ползвани услуги, включително и тези надхвърлящи кредитния лимит. Надхвърлянето му дава право на А1, но не задължава дружеството да ограничава и спира ползването на услугите на Абоната. В частност, при превишаване на кредитния лимит А1 може (но не се задължава) да спре възможността на Абоната да осъществява изходящи повиквания, освен изходящите повиквания към услуги за спешни повиквания. Неуведомяването на Абоната при достигане на кредитния лимит, не освобождава последния от задължението да заплати всички дължими суми, включително тези, надхвърлящи кредитния лимит.

**32.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Заплащане на Услугите:

**32.1.** Плащането може да бъде извършено в брой (в магазините на А1), по банкова сметка на А1, посочена в издадената фактура за дължимите от Абоната суми или по друг начин, съгласно предоставяните от А1 възможности за заплащане на дължимите суми. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на Абоната.

**32.2.** При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на А1.

**32.3.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) Заплащането на услугите се извършва въз основа на месечна фактура, която се издава на името на Абоната. При сключване на Договора за конкретната Услуга А1 уведомява всеки Абонат за таксуващия период, за който ще му бъде издавана фактура. Промяната на този период може да бъде извършвана едностранно от А1 след предварително уведомление до Абоната. При предоставен от страна на оператора електронен достъп до месечната сметка и данъчната фактура в съответствие със ЗЕС, абонатът не се освобождава от задължението за заплащането ѝ в определения срок. В случай, че Абонатът ползва и други услуги (чрез една или няколко мрежи на А1) въз основа на отделни договори с А1, последният има право да издава една обща фактура за тези услуги и за услугите, предоставяни въз основа на тези Общи условия.

**32.4.** А1 предоставя на Абоната не по-малко от 15-дневен срок след издаване на фактурата за плащането на посочената в нея сума. Неспазването на срока дава право на А1 да използва внесената от Абоната гаранционна сума (ако е налице такава) за покриване на част или на цялото задължение и/или да прекрати достъпа на Абоната до Услугата.

**32.5.** При липса на изрично волеизявление на Абоната кое от вземанията погасява, както и когато волеизявлението не съдържа точно, коректно и валидно основание за плащане, А1 погасява съществуващи задължения по реда съгласно чл. 76 от Закона за задълженията и договорите (ЗЗД), започвайки от най-старото при еднакво обременителни задължения.

**33.** Санкции при неуредени плащания:

**33.1.** (Изм. и доп. – в сила от 15.08.2019 г. във връзка с Решение № 276 от 19.07.2018 г. на КРС и подписано Споразумение от 16.05.2019 г. между КРС и А1; изм. в сила от 4.12.2023 г.) В случай на частично или цялостно неизплащане на указаната във фактурата или друг финансово-счетоводен документ сума в срока за плащане, абонатът дължи: законовата лихва за забава за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани със събиране на дължимите от него суми, включително за съдебно и извънсъдебно събиране, извършвано от А1 или чрез трети лица. Подробна информация е публикувана в Ценоразписа на А1 на интернет страницата на дружеството – <https://www.a1.bg>.

**33.2.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) В случай че неизплащането на сумите продължи след изтичане срока за плащане, А1 има право да спре и/или преустанови достъпа на Абоната до Услугата и/или да прекрати Договора за Услуги. Преди прекратяване на договора за услуги А1 уведомява Потребителя/ите и им предоставя подходящ срок не по-кратък от 30 дни за изпълнение на задълженията.

**V. ПРАВА НА АБОНАТА/КРАЙНИЯ ПОЛЗВАТЕЛ** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.)



**34.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайния ползвател има право да ползва Услугата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

**34.1.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Потребителите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години. Разпоредбата се прилага и за крайни ползватели, които са микропредприятия, малки предприятия или юридически лица с нестопанска цел, освен ако те изрично не са се отказали от съответните права при сключването на договора.

**34.2.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Потребителите имат възможност да сключат договор за услуги със срок от една година. Разпоредбата се прилага и за крайни ползватели, които са микропредприятия, малки предприятия или юридически лица с нестопанска цел, освен ако те изрично не са се отказали от съответните права при сключването на договора.

**34.3.** Договорът влиза в сила незабавно, предвид факта, че А1 предоставя на Абоната Оборудване, както и поради това, че ползването на Услугата по договора е свързана с ползване на Оборудване, предоставено от А1. В случаите на продажба от разстояние се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите и приложимите Общи условия за продажба от разстояние.

**35.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) Сключените Договори за Услуги, в които е определен срок за ползване на Услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора той се преобразува в безсрочен при условията по договора и приложенията към него.

**36.** Потребителят има право да даде съгласието си да получава чрез Сателитната мрежата на А1 повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време. Без наличие на предварително съгласие на Потребителя, А1 може да използва данните, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

**36.1.** да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката; или

**36.2.** да изрази несъгласие с бъдещо получаване на подобни съобщения, когато това не е направено в момента на сключване на сделката.

**37.** Абонатът има право да получава ежемесечно и безвъзмездно подробна писмена информация за ползваните услуги заедно с първичен счетоводен документ.

## **VI. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА/КРАЙНИЯ ПОЛЗВАТЕЛ** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.)

**38.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател е длъжен да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

**39.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател е длъжен в 7-дневен срок, считано от датата на настъпване на съответното обстоятелство, да съобщава в писмена форма на А1 всяка промяна в наименованието, адреса си или адреса на ползване на Услугата или в други регистрационни и идентификационни данни, както и да предостави съответните доказателства, удостоверяващи промяната. В случаите, когато Абонатът желае да премести ползването на Услугата на нов адрес, това е допустимо само със съгласието на А1, срещу заплащане на дължимата за това цена, ако такава е предвидена. В случаите, когато Абонатът желае да прекрати ползването на Услугата, поради промяна на адреса си, Абонатът не се освобождава от задълженията си по тези Общи условия и Договора за услуги, свързани с прекратяване на ползването.

**40.** Абонатът е длъжен да осигури: а) функциониращо компютърно и комуникационно оборудване,

както и от наличието на операционна система с инсталирани драйвери, позволяващи ползването на Услугата; б) необходимото съдействие на А1 за активиране на Услугата и за инсталиране на Оборудването. В случай, че Услугата не може да бъде активирана поради неизпълнение на някое от посочените в тази точка задължения, Договорът за Услуги с Абоната се прекратява и А1 не дължи връщане на заплатените при сключване на този договор суми.

**41.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател е длъжен при ползване на Услугата да използва единствено Оборудването, предоставено от А1. Ако Абонатът/Крайният ползвател използва Оборудване, което не е предоставено от А1 и причинява смущения в действието на Сателитната Мрежа, той отговаря за щетите, причинени на А1 и на трети лица. В случаите по предходното изречение А1 не носи отговорност за влошено качество на обслужване, както и за вреди, причинени на Абоната/Крайният ползвател или негово имущество.

**42.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател е длъжен да заплаща всички услуги, свързани с ползването на Услугата, съгласно Договора за Услуги.

**43.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател е длъжен да ползва Оборудването и Услугата по начин, който да не причинява смущения във функционирането на Сателитната мрежа, като следва да ги използва само съобразно тяхното предназначение и единствено за целите, за които са му предоставени.

**44.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател е длъжен да ползва Услугата по начин, който не нарушава целостта на Сателитната мрежа и/или не възпрепятства предоставянето на Услугата от А1 на трети лица, при спазване на изискванията за качество на услугите.

**45.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/ Крайният ползвател има следните задължения по отношение на всяко Оборудване, което му е предоставено за ползване от Доставчика за целите на предоставяне на Услугата:

**45.1.** да ползва и съхранява предоставеното му за ползване Оборудване с грижата на добър стопанин.

**45.2.** да спазва всички указания на А1, свързани с правилната експлоатация и безопасното използване на Оборудването, което му е предоставено.

**45.3.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) При загуба, кражба, повреда или унищожаване на Оборудване, което му е предоставено за ползване от А1, независимо от местонахождението си, Абонатът/Крайният ползвател е длъжен незабавно да уведоми А1 устно, писмено или по електронен начин. В тези случаи, ако настъпилите обстоятелства се дължат на причини, за които Абонатът/Крайният ползвател отговаря, последният дължи на А1 стойността на Оборудването съгласно действащия Ценоразпис на А1, и не се освобождава от заплащане на приложимите цени на Услугата. В посочените случаи, когато Абонатът/ Крайният ползвател не е уведомил А1 за липса или повреда на Оборудването, същият не се освобождава от заплащане на приложимите цени за Услугата и Оборудването, дори когато повредата се дължи на причини, за които Абонатът/ Крайният ползвател не отговаря. Ако до 72 (седемдесет и два) часа от уведомлението абонатът не е поискал възстановяване на услугата, А1 може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие, което не освобождава Абоната от задължението да заплати всички дължими суми.

**45.6.** да не изнася Оборудването, което му е предоставено за ползване, извън територията на Република България, да не го предоставя за ползване от трети лица, както и да не го използва по начин, който не съответства на настоящите Общи условия.

**45.7.** Абонатът/Крайният ползвател няма право да отстранява сам или да допуска трети лица да отстраняват повреди по Оборудването.

**45.8.** да върне предоставеното му Оборудване в седемдневен срок от прекратяване на Договора за услуги.

**45.9.** да върне предоставеното му Оборудване в седемдневен срок, в случай че на определен етап

от действието на Договора за услуги му бъде предоставено ново Оборудване от А1 за целите на ползване на Услугата.

**46.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател е длъжен да уведомява А1 в случаите, когато Услугата е неналична или с влошено качество.

**47.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) В случай че Абонатът/Крайният ползвател не върне на Доставчика полученото от последния Оборудване или го върне в неизправно състояние, Абонатът дължи на Доставчика стойността на Оборудването съгласно действащия Ценоразпис на А1.

**48.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател е длъжен да не използва Услугата с цел извличане на печалба за себе си или за трети лица.

**49.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател е длъжен да не използва Услугата за неразрешени от Доставчика и действащото законодателство дейности и цели, включително, но не само:

**49.1.** да не зарежда, съхранява, използва, разпространява или предава файлове, програми или каквито и да е други материали, съдържащи компютърни вируси, програми за отдалечен достъп („троянски коне“), нежелана поща („spam“) или материали, насочени към преодоляване, компрометиране или затрудняване дейността на компютри и компютърни информационни системи;

**49.2.** да не използва Услугата за изпращане или получаване на материали с обиден, насилствен или заплашителен характер, или такива които нарушават поверителност, лична неприкосновеност, авторски права и други права на А1 или трети лица, или такива, изпращането и получаването на които нарушава законовия ред на страната или съдържа призови за извършване на насилствени действия;

**49.3.** да не извършва действия с цел нерегламентирано получаване на потребителско име и парола на друг клиент, както и тяхното използване;

**49.4.** да не извършва действия с цел проникване или получаване на информация от друг компютър в рамките на Сателитната мрежа без съгласието на собственика и ползвателя на този компютър;

**49.5.** да не предоставя за ползване на Оборудването на трети лица и/или да извършва действия на разпореждане с Оборудването.

**49.6.** Абонатът/Крайният ползвател се задължава да не променя своя IP адрес и/или MAC адрес без изричното съгласие на А1.

**50.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател се задължава да не използва предоставяната му Услуга на повече от един компютър, освен ако това е изрично предвидено в Договора за услуги.

**51.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) При наличието на вируси, пречещи на нормалното функциониране и/ или предоставянето на Услугите, Абонатът/Крайният ползвател е длъжен да отстрани в най-кратък срок съответния вирус.

**52.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Абонатът/Крайният ползвател е длъжен при необходимост и при наличието на достатъчно основания и съмнения от страна на Доставчика за наличие на нарушение по настоящия раздел, да осигурява достъп на представители на Доставчика до компютъра и до останалата част от Оборудването за осъществяване на проверки относно спазването на задълженията му по тези Общи условия и Договора за услуги.

## **VII. ПРАВА НА А1**

**53.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) А1 има право да получава в срок всички дължими от Абоната/Крайния ползвател суми за ползването на Услугата и предоставените други услуги.

**54.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) За целите на изграждането или поддържането на Сателитната

мрежа А1 има право временно, за възможно най-кратък срок, да преустановява достъпа на Абоната/Крайния ползвател до Услугата.

**55.** А1 има право самостоятелно или чрез друго лице/лица да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на Абонатите за ползване на Услугата, с оглед преценка събираемостта на вземанията, както и оценка на Абонатите за маркетингови проучвания и за изготвяне на потребителски профили според индивидуалните им интереси. Кредитната оценка включва основно анализ на информация по предходни и настоящи договори с А1, плащания, извършени или извършвани по силата на тези договори, както и неспазването на условия и срокове по тези договори.

**56.** В зависимост от кредитната оценка по предходната точка, А1 има право:

**56.1.** да откаже и/или преустанови достъпа до Услугата;

**56.2.** да предостави достъп само до част от услугите, предоставяни от А1;

**56.3.** да предостави достъп до Услугата след внасяне на определена от А1 гаранционна сума.

**57.** А1 има право да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни, в случай че Потребителят е дал съгласието си да получава такива повиквания, съобщения или електронна поща чрез мрежите. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време.

**58.** А1 може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на Потребителя, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, съгласно т. 36.

**59.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) А1 може да информира Абоната/Крайния ползвател по подходящ начин при нарушаване на някоя от разпоредбите на Общите условия, както и в случаите на разширяване обхвата на Услугата и на прекъсване на обслужването от Сателитната мрежа.

**60.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 има право да спира предоставянето на Услугата на Абоната/Крайния ползвател в случай, че същият нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява след отстраняване на нарушението, а в случай, че нарушението не бъде отстранено А1 има право да прекрати Договора за услуги. Преди прекратяване на договора за услуги А1 уведомява Потребителя/ите и им предоставя подходящ срок не по-кратък от 30 дни за изпълнение на задълженията. Предплатените от Абонатите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване.

**61.** При забава на Абонат, свързана със заплащане на дължима цена, А1 има право:

**61.1.** да използва внесената от Абоната гаранционна сума или банкова гаранция, ако е налице такава, за покриване на част или на цялото задължение, като при покриване на част от задължението А1 има право да спре и/или прекрати достъпа на Абоната до Сателитната мрежа.

**61.2.** да получи от Абоната лихва в размер на законната лихва за всеки ден закъснение, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от него суми.

**61.3.** да спре достъпа на Абонат до Сателитната мрежа и/или да прекрати Договора за Услуги.

**62.** А1 може да предлага услуги за наблюдение и контрол на разходите от страна на Абонатите, включително предизвестие преди достигане на определена финансова граница на потребление. Нивата на финансовата граница се определят в Ценоразписа на А1 и съвпадат с размера на кредитните лимити. Услугите се предоставят, когато такива са договорени или такова задължение е наложено по реда на закона.

**63.** А1 има право, при спазване на действащите нормативни изисквания, да прави промени в технологията на предоставяне на Услугата и да променя обхвата на предоставяните услуги.

**64.** А1 или оправомощени лица имат право на достъп след отправяне на искане до Абоната по подходящ начин до помещенията на Абоната, в които се ползва Услугата, за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на Услугата. В случай, че Абонатът не осигури необходимия достъп след отправено искане от страна на А1, А1 не носи отговорност за неналичието на Услугата или влошеното ѝ качество.

**65.** А1 може да прилага мерки за управление на трафика на данни, основани на обективно различните технически изисквания за отделните категории трафик. Мерки за управлението на трафика могат да се прилагат и в следните случаи, а именно:

а) изпълнение на нормативни актове, актове на държавни органи, съдебни органи и други публични органи, както и спазване на мерки, предвидени със закон;

б) с цел запазване сигурността и Целостта на Сателитната мрежа, крайните устройства и предоставяните услуги;

в) за предотвратяване на предстоящо претоварване на Сателитната мрежа, за да се смекчи въздействието от претоварване на Сателитната мрежа, и когато това претоварване е временно или при изключителни обстоятелства. В тези случаи достъпът на групи потребители може да бъде кратковременно ограничен и/или затруднен, до отпадане на необходимостта. Еквивалентните категории трафик на данни в посочените случаи се третират еднакво.

Предприетите мерки за управление на трафика може да засегнат неприкосновеността на личния живот и защитата на личните данни на потребителите съобразно приложимото законодателство.

### **VIII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА А1**

**66.** А1 осигурява качествена Услуга, 24 часа на денонощие, 7 дни в седмицата, там където се предоставя Услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила и в случаите, предвидени в настоящите Общите условия.

**67.** А1 осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Сателитната мрежа. Неизправности, свързани с предоставяне на Услугата се отстраняват от А1 в най-краткия практически възможен срок, след осигуряване на достъп от Абоната до адреса на ползване на Услугата.

**68.** В случай на планирано прекъсване или влошено качество на Услугата при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Сателитната мрежа А1 и/или информационните системи е длъжен да информира предварително Абонатите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по начин, който е максимално достъпен. Информирането на Абонатите се извършва чрез Интернет страница на А1.

**69.** В случай на прекъсване на обслужването от Сателитната мрежа за повече от 24 часа поради аварийни ремонти или липса на достъп до интернет, по причини за които А1 отговаря, А1 се задължава да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.

**70.** А1 се задължава да осигури поддръжка на предоставеното на Абоната Оборудване и да отстранява повредите по него, когато те не се дължат на неправилна употреба или злоумишлени действия от страна на Абоната или трети лица. Повредите се отстраняват в най-краткия възможен срок от момента на представяне на достъп до Оборудването.

**71.** В случай че повреда на Оборудването води до невъзможност за ползване на Услугата за повече

от 5 (пет) календарни дни, А1 може по своя преценка да предостави резервно Оборудване на съответния Абонат или да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на предоставяне на Оборудването за отстраняване на повредата.

**72.** А1 осигурява поддръжка на Оборудването и право на законова и търговска гаранция съгласно действащото законодателство и условията на предоставената от него търговска гаранция.

**73.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) А1 се задължава:

**73.1.** да обявява номера, на които Абонатите могат да се обаждат в случай на възникнали повреди, както и при оплаквания или въпроси;

**73.2.** да уведомява Абонатите за изменение на настоящите Общи условия в срок и при условия съгласно нормативните изисквания;

**73.3.** да уведомява Абонатите преди автоматичното преобразуване на договора им в безсрочен, съгласно изискванията на действащото законодателство.

## **IX. ОТГОВОРНОСТИ**

**74.** А1 и Абонатите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

**75.** А1 не носи отговорност за:

**75.1.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) прекъсване или влошаване на качеството на Услугата при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 30б, ал. 2 от Търговския закон и в случаите на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Сателитната мрежа;

**75.2.** претенции на трети лица срещу Абонат във връзка или по повод ползваната Услуга;

**75.3.** вреди причинени от инсталирани крайни устройства или оборудване от Абонат, които не са предоставени от А1;

**75.4.** повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след Сателитния приемник;

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

**75.6.** вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата от самия Абонат, както и вреди и повреди, причинени от осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата или отстраняване на повреди в Оборудването, извършени в нарушения на настоящите Общи условия.

**76.** Абонатът отговаря за виновно причинени вреди на Сателитната мрежа, в резултат от включване на крайни устройства, които не са предоставени или одобрени от А1.

**77.** Абонатът отговаря за причинените вреди на А1, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения Договор за услуги и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите. Абонатът отговаря и за кражба или загуба на предоставено от А1 Крайно устройство, както и в случаите на повреда, дължаща се на причини, за които Абонатът отговаря.

**78.** Абонатът/Крайният ползвател отговаря и за всички допълнителни (извънредни) разходи, свързани със събирането на дължимите от него суми, чрез упълномощени трети лица, както и за разходи, направени при посещение на Технически екип, в случаите, когато се установи, че Потребителят е извършил действия в нарушение на настоящите Общи условия, включително в случаите на отстраняване на повреди в предоставено от Доставчика Крайно или друго Оборудване в противоречие с разпоредбите на Общите условия.

**79.** А1 отговаря за причинените на Абоната вреди, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията си по Общите условия, сключения Договор за услуги и за пропуснати

ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

**80.** А1 не носи отговорност за съдържанието и информация, до които Абонатът получава достъп чрез Услугата, както и за временното или постоянно прекъсване, или за промени в такова съдържание или информация.

**81.** При всяко значително и непрекъснато или редовно повтарящо се несъответствие между действителните показатели на услугата за достъп до интернет относно скоростта или други параметри за качество на услугата и показателите, договорени с А1, установено чрез подходящ механизъм за наблюдение, одобрен от КРС, може да се приеме, че е налице несъответствие на показателите и А1 може да възстанови на потребителя част от месечния абонамент, пропорционален на периода и услугата достъп до интернет и на периода, през който е било налице съответното неизпълнение на договорените нива за качество.

**82.** В случаите, предвидени в настоящите Общи условия или в Договора за Услуги, когато Абонатът е задължен да върне предоставеното му за ползване Оборудване, и в случай че в седемдневен срок това задължение не бъде изпълнено, Абонатът дължи на А1 обезщетение, съгласно т. 45.3. Същата неустойка се дължи и когато предоставеното Оборудване погине изцяло или частично или бъде трайно увредено поради действия на Абоната, които са в противоречие с настоящите Общи условия

## **Х. ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ. СПИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО САТЕЛИТНАТА МРЕЖА**

**83.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) Сключените Договори за Услуга, в които е определен срок за предоставяне на Услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора, той се преобразува в безсрочен при условията, предвидени в него.

**84.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) Действието на договора за Услуги в рамките на първоначалния срок на ползване на Услугата може да бъде прекратено едностранно от Абоната с едномесечно писмено предизвестие до А1. При предсрочно прекратяване на договора Абонатът дължи заплащане на всички неплатени суми, включително неустойки за предсрочно прекратяване. В случаите, когато на абоната/крайния ползвател на предплатени услуги е предоставено крайно устройство за ползване, абонатът/крайният ползвател на предплатени услуги следва да върне съответното крайно устройство в магазин на А1, в противен случай дължи обезщетение в размер на стойността на предоставеното му крайно устройство съгласно договора или действащия Ценоразпис на А1.

**85.** Действието на Договора за Услуги може да бъде прекратено едностранно от Абоната:

**85.1.** с 20-дневно писмено предизвестие при неизпълнение от страна на А1 на съществени задължения по тези Общи условия. За неизпълнение от страна на А1 на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:

а) нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Договора за услуги, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни, в случай че се дължат на обстоятелства, за които А1 отговаря изцяло;

б) неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и сроковете, определени в тези Общи условия на възникналите повреди на Сателитната мрежа и ползваното от Абоната Оборудване.

**85.2.** без предизвестие, при неспазване на времето за първоначално предоставяне на Услугата, посочено в тези Общи условия или Договора за услуги поради причини, за които А1 отговаря.

**86.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 има право по своя преценка едностранно да прекрати Договора за услуги или временно да спре достъпа до Услугата в следните случаи:

**86.1.** При неплащане на дължими суми след изтичане срока за плащане. В тези случаи, преди прекратяване на договора за услуги А1 уведомява Потребителя/ите и им предоставя подходящ срок не по-кратък от 30 дни за изпълнение на задълженията.

**86.2.** При невнасяне на изисквана, съгласно тези Общи условия гаранционна сума.

**86.3.** Когато Абонатът използва технически средства за ползването на Услугата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допуснал да бъдат използвани Оборудването или Сателитната мрежа или Услугата за незаконни или неразрешени от тези Общи условия и Договора за услуги цели.

**86.4.** Когато Абонатът е получил или е направил опит да получи от А1 или използва Услугата или Оборудване чрез незаконни средства.

**86.5.** При системно нарушение на настоящите Общи условия от страна на Абоната, въпреки изричното му уведомяване от А1. Системно нарушение по смисъла на предходното изречение означава нарушение на задължение по тези Общи условия или по Договора за услуги, допуснато три или повече пъти в продължение на 1 (една) година.

**86.6.** Когато са налице достатъчно основания да се счита, че Абонатът използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на А1.

**86.7.** При нарушение на т. 41 и т. 43 от тези Общи условия.

**86.8.** При увреждане на предоставеното на Абоната Оборудване.

**86.9.** При нарушение на т. 49 от тези Общи условия.

**86.10.** В случаите по т. 60 от тези Общи условия.

**86.11.** При условията на т. 24 и т. 40 от тези Общи условия.

**86.12.** При нарушение на т. 50 от тези Общи условия от страна на Абоната;

**86.13.** В останалите случаи, посочени в тези Общи условия.

**87.** А1 има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Договора за услуги при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите, включени в обхвата ѝ, и/или в съответствие с търговската политика на дружеството.

**88.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) А1 има право да спре достъпа до Услугата, след предварителното уведомяване на Абоната в подходящ срок и при проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба или сигнал срещу Абоната за извършени неправомерни действия. Достъпът до Услугата се спира до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

**88.1.** А1 има право да спре достъпа до мрежата/мрежите на всички или на част от услугите, ползвани от Абоната/Крайния ползвател на предплатена услуга, като своевременно уведомява същия, в случай на съмнение за или при наличие на злоупотреба във връзка с ползваните услуги за:

88.1.1. Ограничаване на входящи/изходящи разговори и/или SMS, и/или MMS.

88.1.2. Забрана за входящи/изходящи разговори и/или SMS, и/или MMS от/към определени номера.

88.1.3. Прилагане на други подходящи мерки спрямо характера на регистрирания случай на съмнение за или наличие злоупотреба.

**88.2.** Ако в случаите по т.88.1. злоупотребата бъде преустановена, А1 възстановява достъпа до мрежата/мрежите, в противен случай А1 има право да прекрати договора на Абоната/Крайния ползвател на предплатени услуги и да преустанови окончателно достъпа до Услугата. Предплатените и начислените на Абоната/Крайния ползвател такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване и са дължими, в случай че злоупотребата е в резултат на негово виновно поведение. Ако злоупотребата е по причини, за които Абонатът/Крайният ползвател не носи отговорност, то предплатените и начислените такси,



отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, ще му бъдат възстановени и ще послужат за заплащане на бъдещи вземания по Договора.

**88.3.** А1 има право да прекрати едностранно индивидуалния договор при предоставяне на неверни данни по т. 11 от настоящите ОУ, на подправени документи или на документи с невярно съдържание.

**89.** Договорът на Абоната се счита за едностранно прекратен от страна на А1, в случай че забавата на плащането на дължимите суми от Абоната е продължило повече от 124 дни.

## **XI. ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И МОЛБИ**

**90.** (Изм. в сила 05.05.2021 г.) Адресираните до А1 предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от А1 не по-късно от 1 (един) месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата. При спазване на действащите правила за защита на лични данни А1 поддържа и съхранява регистри на всички жалби и молби, за които се прилага това условие, както и отговорите до тях за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

**91.** Месечните сметки на Абоната могат да бъдат оспорени пред А1 в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, А1 разглежда същата в срока по предходната точка и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на абоната. Независимо от реда за оспорване пред предприятието месечните сметки могат да бъдат оспорвани и по общия ред, предвиден в действащото законодателство.

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

**92.** Абонатите могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяните услуги, за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане, от Интернет страницата на А1, както и в магазините на дружеството.

## **XIII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

**93.** А1 обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД“, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на А1.

**93.1** (Нов в сила от 4.12.2023 г.) Обем, обработвани лични данни:

**93.1.1** При и по повод сключването и изпълнението на индивидуален договор с потребител, който е физическо лице, А1 може да събира следните лични данни, съгласно предвиденото в Закона за електронните съобщения:

- а) За целите на идентификация, осигуряване на точността на данните, както и за предотвратяване на злоупотреби:
  - три имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер;
  - информация, необходима за допълнителната идентификация на потребителя или крайния ползвател, когато индивидуалният договор се сключва не присъствено;

- данни за вида, номера, датата, мястото и органа на издаване на представения личен документ, с който се идентифицира потребителят;
  - б) данни за контакт с потребителя по електронен път; освен за връзка с потребителя, А1 може да използва тези данни за изпращане на съобщения за маркетинг и реклама на негови собствени сходни продукти или услуги, като дава възможност на всеки потребител безвъзмездно и по лесен начин да изрази несъгласие в момента на сключване на индивидуалния договор и след това;
  - в) други данни, необходими за предоставяне на услугите.
- 93.1.2** Съгласно Закона за електронните съобщения, при предоставяне на услуги на потребителите – физически лица – А1 може да обработва и следните данни:
- а. трафични данни – данни, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на потребителите, както и за доказване на тяхната достоверност;
  - б. данни, необходими за изготвяне на подробна писмена информация за ползваните услуги заедно с първичен счетоводен документ.
- 93.1.3.** Права на потребителите – субекти на данни
- 93.1.3.1.** При и по повод сключване на индивидуални договори и предоставяне на услуги А1 обработва личните данни за потребителите – физически лица, в качеството си на администратор по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на европейския парламент и на съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните или ОРЗД).
- 93.1.3.2.** Обработването на лични данни от страна на А1 се осъществява под надзора на Комисия за защита на личните данни (КЗЛД) – София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2.
- 93.1.3.3.** Потребителите – физически лица – имат следните права:
- а. Информираност във връзка с обработването на личните им данни;
  - б. Достъп до личните им данни, в което обаче не се включва правото на получаване на копия на документи или на други носители с обработваните лични данни;
  - в. Коригиране на личните им данни, ако са неточни;
  - г. Изтриване на личните им данни;
  - д. Ограничаване на обработването на личните им данни;
  - е. Възражение спрямо обработването на личните им данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;
  - ж. Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай, че правата им по ОРЗД са били нарушени.
- 93.2.** А1 поддържа и предоставя на потребителите – физически лица – пълна и актуална информация във връзка с обработването на лични данни на потребителите – физически лица – в „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД, (“Политика”), публикувана на [www.a1.bg](http://www.a1.bg), като при всяко изменение на Политиката А1 се задължава да публикува нейното актуално съдържание на интернет страницата си. В Политиката са описани:
- а. категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;
  - б. правните основания за обработване на лични данни;
  - в. информация за източника на личните данни – в случай че А1 получава данни от трети лица;
  - г. съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;

- д. сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;
- е. получателите или категориите получатели на лични данни;
- ж. координатите за връзка с А1 и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;
- з. условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;
- и. друга информация, предвидена в ОРЗД.

#### **XIV. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

**94.** Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на А1 или друг, предвиден в действащото законодателство ред.

**95.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) Общите условия, както и техните изменения и допълнения влизат в сила съгласно предвиденото в действащото законодателство.

**96.** Промените на Общите условия имат действие спрямо всички Абонати, които към датата на влизане в сила на тези промени имат действащ Договор за услуги с А1.

**96.1.** (Отм. в сила от 05.05.5021 г.)

**96.2.** (Отм. в сила от 05.05.5021 г.)

#### **XV. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

**97.** Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия могат да се решават по реда за разглеждане на предложения, жалби и молби, описан в приложимите за съответната услуга общите условия, по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. пред компетентния регулаторен орган) или пред компетентния съд. Съдействието на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения може да бъде поискано след като спорът е отнесен за решаване от А1 и е налице решение – адрес: гр. София 1000, ул. Врабча №1, ет.3-5, тел. 02/ 9330 565, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) ; e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg) . Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr> .“

#### **XVI. ЗАМЕСТВАНЕ НА СТРАНА**

**98.** Без предварително писмено съгласие на другата страна, никоя страна няма право да прехвърля всички или част от своите права и задължения по тези Общи условия или договора за услуги. Прехвърлянето на права към свързано лице на А1 по смисъла на Търговския закон, не изисква съгласие на другата Страна.

#### **XVII. ПРИЛОЖИМО ПРАВО**

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

**100.** (Изм. в сила от 05.05.5021 г.) При несъответствие между разпоредби в договора и разпоредби в Общите условия, имат сила тези в договора.