

ПРОЕКТ – в сила от 4.12.2023 г.

**ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ  
“А1 БЪЛГАРИЯ” ЕАД И КРАЙНИТЕ ПОЛЗВАТЕЛИ НА ФИКСИРАНА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА**

(Загл. изм. – в сила от 15.06.2009 г., Изм. и доп. във връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, (ДВ бр. 105 от 29.12.2011 г., в сила от 29.12.2011 г.), Изм. и доп. в изпълнение на § 14, т. 2 от Преходните и заключителни разпоредби към Решение № 1906/30.08.2012 г. за изменение и допълнение на функционални спецификации за преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление, ДВ, бр. 74 от 28.09.2012г. и § 27 от Преходните и заключителни разпоредби към наредба за изменение и допълнение на Наредба № 1 от 2010 г. за правилата за разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена, обн. ДВ, бр. 74 от 28.09.2012 г.; Изм. и доп. във връзка с Решение №1960 от 27 септември 2012 г. на КРС; Изм. и доп. съгласно Решение на Комисия за защита на ползвателите (КЗП), отразено в Протокол № 20 от 05.06.2014 г.; Изм. и доп. във връзка с изменение и допълнение на Закона за защита на ползвателите (ДВ бр. 57 от 28.07.2015 г.); Изменение и допълнение във връзка с промяна в Търговския регистър на фирменото наименование от „Мобилтел“ ЕАД на „А1 България“ ЕАД (Промяната в Търговския регистър); Изменение и допълнение във връзка с влизане в сила на Общ регламент за защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679) на 25.05.2018 г.; 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 ЗЕС, обн. в ДВ бр. 20/09.03.2021 г. и във връзка с Решение № 170 от 18.04.2019 г. на КРС – измененията влизат в сила от 05.05.2021 г.; Изменени и допълнени в изпълнение на § 6 от Преходните и заключителни разпоредби на Решение № 391/11.11.2021 г. на КРС, с което са приети Функционалните спецификации осъществяване на преносимост на национално значими номера от Националния номерационен план (ФС, обн., ДВ, бр. 101 от 3.12.2021 г.) – измененията са в сила от 5.09.2022 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. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на „А1 България“ ЕАД, (наричано по-долу "А1"), със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Кукуш“ № 1, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията, имащо ЕИК 131468980, с идентификационен № по ДДС: BG131468980, притежаващо разрешение № 01357/05.02.2009 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга (наричано по-долу за краткост Разрешението) и Крайните ползватели на електронни съобщителни услуги, възникващи при предоставяне и ползване на услуги чрез тази мрежа.

**1.1.** (Изм. - в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Адресите и телефоните за контакти с А1 са: Гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1  
Тел. \*88; 088 123  
e-mail: customerservice@a1.bg

**2.** По смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази, включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в тази точка значения:

**2.1.** (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Абонат“ (ползвател с договор или краен ползвател с договор) 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 индивидуален договор с А1, за ползване на Услуга, предоставяна чрез Мрежата;

**2.1.a.** (Изм. в сила от 05.05.2021 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.

**2.1.б.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) „Краен ползвател“ е ползвател, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги.

**2.2.** (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;

**2.3.** (В сила от 15.06.2009 г.; Изм. в сила 07.01.2013 г.) „Доставчик“ е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС);

**2.4.** (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;

**2.5.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) „Даряващ доставчик/Донор“ е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа;

**2.6.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) „Държател на обхвата от номера“ е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) е предоставила номера от Националния номерационен план, част, от които е пренесеният номер;

**2.7.** (В сила от 15.06.2009 г.) „Единен европейски номер за спешни повиквания 112“ (ЕЕН 112) е единен европейски телефонен номер, определен в Националния номерационен план, който се използва при необходимост от спешна помощ при различни рискове за живота, здравето, сигурността и имуществото на гражданите;

**2.8.** (В сила от 15.06.2009 г.; отм. в сила от 05.05.2021 г.)

**2.9.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) „Крайни електронни съобщителни устройства“ са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на Мрежата на А1;

**2.10.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Мрежа“ е обществената електронна съобщителна мрежа на А1, чрез която се предоставя фиксирана телефонна услуга на Крайни ползватели;

**2.10.a.** (В сила от 06.08.2010 г.) „Мрежа на държателя на обхвата от номера“ е мрежата на доставчика, на който Комисията е предоставила номера от ННП, част от които е пренесеният номер;

**2.10.б.** (Нова – в сила от 30.03.2012 г., отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

**2.11.** (Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) „Нетипичен трафик“ е трафик, чийто обем значително надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно през предходни периоди и/или значително надвишава обичайното потребление и/или трафик, който включва обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани многократно в рамките на кратък период от време към един и същ номер и/или повиквания към един и същ и/или различни (уникални) номера, осъществявани многократно в рамките на кратък период от време.

**2.12.** (Отм. – в сила от 07.01.2013 г.);

**2.13.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Номер“ е географски номер от Националния номерационен план, част от цифрите, на който имат географско значение и който е част от предоставения номерационен ресурс на Доставчик, предоставен за ползване от Доставчика на Абонат/Краен ползвател;

**2.13.a.** „Повикване“ е свързване, осъществено чрез обществена електронна съобщителна услуга, позволяващо двупосочни гласови съобщения.

**2.14.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; отм. в сила от 05.05.2021 г.)

**2.15.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Приемаща мрежа“ е мрежа, която приема номера и чрез която Крайният ползвател ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне;

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

**2.17.** (В сила от 15.06.2009 г.) „Пренесен номер“ е 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;

**2.18.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Крайните ползватели 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 ползватели да запазят предоставения им Номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление;

**2.19.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Прозорец на преносимостта“ е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на Крайния ползвател до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на Крайния ползвател до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа;

- 2.19а.** (Нов – в сила от 07.01.2013 г.) „Пренесен номер поради техническа грешка“ е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даряващия доставчик.
- 2.20.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; Изм. – в сила от 07.01.2013 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.
- 2.21.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. в сила от 05.05.2021 г.) „Телефонна справочна услуга“ е електронна съобщителна услуга, даваща възможност на осъществяващия повикване Краен ползвател да получи информация за телефонния номер на Абонат по подадени данни за индивидуализация на Абоната – име, а когато е необходимо – адрес;
- 2.22.** (В сила от 15.06.2009 г.) „Телефонен указател“ е специализирана база данни в печатна и/или електронна форма, издавана и актуализирана при спазване условията на Наредба № 5/13.12.2007 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и предоставяне на телефонни справочни услуги;
- 2.23.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) „Услуга“ или „Услуги“ е обществена телефонна услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа, предоставяна чрез Мрежата;
- 2.24.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) „Значително и непрекъснато несъответствие“ между действителните показатели на електронната съобщителна услуга, различна от услуга за достъп до интернет, или междуличностна съобщителна услуга без номер, и показателите, посочени в договора, е налице, ако несъответствието е продължило в рамките на 7 (седем) последователни дни в рамките на един отчетен период в район/и с осигурено покритие на мрежите.
- 2.25.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) „Често повтарящо се несъответствие“ между действителните показатели на електронната съобщителна услуга, различна от услуга за достъп до интернет, или междуличностна съобщителна услуга без номер, и показателите, посочени в договора, е налице, ако несъответствието е било 3 пъти по 7 (седем) последователни дни в рамките на един отчетен период в район/и с осигурено покритие на мрежите.
- 3.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Настоящите Общи условия имат задължителна сила за А1 и за Крайните ползватели на Мрежата, освен ако не е уговорено друго в договора за услуги между Абоната и А1. Общите условия са задължителни за страните в тяхната цялост. Допълнително договорените условия не могат да противоречат на разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), както и на условията на издаденото на А1 Разрешение.
- 4.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Общите условия са неразделна част от договора за Услуги между А1 и Абоната. Общите условия влизат в сила за Крайния ползвател след сключване на договора за Услуги или с фактическото започване на ползването на Услугата. Крайните ползватели на Мрежата се считат уведомени за Общите условия или техните изменения от датата на публикуването им по реда на ЗЕС.

## **II. ДОГОВОР ЗА ДОСТЪП ДО МРЕЖАТА И ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА**

- 5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Предоставянето на Услугата от А1 се извършва на основание писмен договор, сключен със съответния Абонат.
- 5.1.** (Нова – в сила от 30.03.2012 г.; изм. в сила от 05.05.2021 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.
- 5.2.** (Нова – в сила от 30.03.2012 г.; изм. в сила от 05.05.2021 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.
- 5.3.** (Нова – в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) 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. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи, когато А1 предоставя на Потребителя крайни устройства, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на крайно устройство, предоставено от А1, или когато Потребителят пренася Номер/а в мрежата на А1 или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.
- 6.** (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) В 7-дневния срок по т. 5.3 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.

**7.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Посредством договор за Услуги, сключен с един Абонат, А1 може да предостави повече от един Номер от Мрежата.

**8.** Сключване на договор (Изм. в сила от 05.05.2021 г.):

**8.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключването на договора, съответният Абонат е длъжен да предостави на А1 идентификационните си данни, изисквани от последния, както и да му предостави при поискване документи, удостоверяващи верността на тези данни. При промяна на тези данни, Абонатът следва да уведоми А1 в едномесечен срок след настъпване на промяната.

**8.2.** При сключване на договор за Услуги Абонатът се идентифицира по следния начин:

**8.2.1.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден 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;

**8.2.1.а.** (В сила от 06.08.2010 г.) За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България, упражняващи 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;

**8.2.2.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) За юридически лица и еднолични търговци:

**8.2.2.1.** (В сила от 15.06.2009 г.) За лица, които са регистрирани или съответно пререгистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел (ЗТРРЮЛНЦ) – 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.

**8.2.2.2.** (В сила от 15.06.2009 г.) За лица, които подлежат на регистрация от компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за пререгистрация по ЗТРРЮЛНЦ (до изтичане на определения в съответния закон срок) или законът не предвижда извършването на пререгистрация - удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на договора за Услугата; 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.

**8.2.2.3.** (В сила от 15.06.2009 г.) 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.

**8.2.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 8.2. документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

**8.3.** (Изм – в сила от 30.03.2012 г.; изм. в сила от 05.05.2021 г.) При сключване на договор с пълномощник, както и при всякакви други разпоредителни действия с договора (прекратяване, изменение, смяна на страна по него и др.) се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

**8.3.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Пълномощни от физически лица:

Приемат се само специални нотариално заверени пълномощни или общи нотариално заверени пълномощни от физически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия пред А1 или пред други предприятия. Приема се и пълномощно, в което има текст, от който следва, че упълномощеният има право да представлява и /или сключва договори с всякакви трети лица (физически лица, юридически лица и др.). Пълномощното се представя в оригинал и ако съдържа упълномощаване само за конкретното правно действие, остава в съответния магазин. Ако съдържа упълномощаване за повече правни действия, в магазина следва да остане копие от пълномощното заверено за вярност с оригинала от упълномощения и съответния служител в магазина. В случай, че се представя пълномощно от чужденец, същото следва да е с нотариална заверка и легализиран превод (превод, извършен от

оторизиран български преводач и легализиран от Дирекция „Консулски отношения“ при Министерство на външните работи) или официален превод (превод, извършен от оторизиран български преводач/преводаческа агенция).

**8.3.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Пълномощни от юридически лица:

Приемат се:

а) нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред А1 и/или всякакви други трети лица.

б) специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на пълномощното следва да остане в съответния магазин на А1.

**8.3.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 8.3.1 и т. 8.3.2. документи.

**8.3.4.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) С оглед предоставяне на услугите, А1 обработва и следните видове данни:

**8.3.4.1.** Данни за идентификация – трите имена, единен граждански номер и адрес, а за чуждестранни лица - личен номер, номер, дата на издаване, място и орган на издаване на личния документ;

**8.3.4.2.** Данни на абонатите/крайните ползватели, необходими за предоставяне на електронни съобщителни услуги, за таксуване, за формиране на сметките на абонатите, както и за доказване на тяхната достоверност – трафични (мрежови) данни:

а) номер на викащ и на викан краен ползвател и номер на карта за електронно разплащане;

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;

в) вид на предоставяната услуга;

г) точки на взаимно свързване при осъществяване на повикването, начало и край на тяхното използване, определени с дата и час;

д) данни, необходими за формиране на цените на повикванията, като вид на връзката или часови и териториални зони;

е) местоположение на краен ползвател на услуга, предоставяна чрез мрежите, включително при предоставяне на услугата „роуминг“- данни, които се обработват в електронните съобщителни мрежи за определяне на географското местоположение на крайното електронно съобщително устройство на крайния ползвател.

**8.3.4.3.** Данни необходими за изготвяне на абонатните сметки, както и за доказване на тяхната достоверност:

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;

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

д) стойност на ползваните услуги за съответния период;

е) информация, относно избрания от абоната начин на плащане и извършените и дължимите плащания;

з) информация за заявени от абоната промени в ползването на услугата – ограничение за ползване, отпадане на ограничение.

**8.3.4.4.** Личните данни на абонатите/крайните ползватели на предплатени услуги, 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.

**8.4.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключване на договора А1 има право да изисква и други документи, необходими за сключването му, както и данни необходими за издаване на месечните фактури за дължимите от Абоната суми. Документите по предходното изречение могат да се използват от А1 само за реализиране на права и изпълнение на задължения по тези Общи условия и договора и в съответствие с изискванията на закона и тези Общи Условия. А1 няма да изисква от Абоната документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на Услуги.

**8.5.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право писмено да упълномощава трети лица да предлагат Услугата и/или да сключват от негово име договори за Услуги с лицата, желаещи да станат Абонати на Мрежата, както и да събират плащания от Абонатите по договорите за Услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните Абонати по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване. А1 има право да оправомощи изрично трети лица да приемат заявления за пренасяне на Номер/а, съгласно т. 66 от настоящите Общи условия.

**9.** (Доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключване на договора за Услугата, А1 има право

да изиска от другата страна представяне на банкова гаранция или внасяне на гаранционна сума в размера, с който Абонатът иска да му бъде увеличен Кредитният лимит по смисъла на т. 32 от настоящите Общи условия.

**9.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Гаранционна сума (съответно банкова гаранция) може да бъде изискана от страна на А1 от Абонати:

**9.1.1.** с изчерпан Кредитен лимит;

**9.1.2.** на които достъпът до Мрежата е бил преустановяван поради неплащане на дължимите суми;

**9.1.3.** в зависимост от кредитната им оценка, изготвена съгласно т. 33.10 и вида на използвания абонаментен план;

**9.2.** Лихви върху гаранционни суми не се начисляват.

**9.3.** (Доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. – в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да използва изцяло или отчасти гаранционната сума за удовлетворяване на свои вземания от Абоната, заедно с лихви за забава по неплатени сметки. При прекратяване на договора, неизползваната част от гаранционната сума подлежи на връщане на Абоната в срок до един месец след постъпване на изрично писмено искане на абоната, в случай, че той няма неизплатени задължения към А1.

**10.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да не сключи договор с определено лице, в случай че:

**10.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) лицето не предостави данни, изисквани от А1;

**10.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) лицето не предостави на А1 поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;

**10.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) лицето е в неизпълнение на свое задължение по договора с А1;

**10.4.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) лицето не е внесло изискана от А1 по реда на т. 9 от тези Общи условия гаранционна сума или банкова гаранция;

**10.5.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) е установено от А1, че лицето е използвало или е допуснало да бъдат използвани неправомерно електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели по друг договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги от А1;

**10.6.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) е установено от А1, че лицето е получило или е направило опит да получи от А1 електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

**10.7.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) ако според направена кредитна оценка лицето не покрива критериите за свързване към Мрежата, съгласно действащата търговска политика на А1;

**10.8.** При липса на техническа възможност за предоставяне на Услугата;

**10.9.** (Изм. и доп. – в сила от 06.08.2010 г.) В случаите по т. 72. от настоящите Общи условия или при наличие на причина за отказ от преносимост при Даряващия доставчик.

**11.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатите могат да прехвърлят на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по сключения по реда на т. 5 договор с А1, само ако последният е дал предварително изричното си писмено съгласие за осъществяване на прехвърлянето, освен ако не е предвидено друго в договора.

### **III. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ А1. КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ**

**12.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 предоставя на Крайните ползватели електронни съобщителни услуги, съгласно технологичните възможности на Мрежата. Конкретният избор на пакета услуги се определя от Абоната в договора по т. 5 и/или в приложения към него.

**13.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. – в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Услугата, предоставяна от А1 по реда на тези Общи условия осигурява възможност на Крайния ползвател за ползване на фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване на изходящи и входящи повиквания, пряко или непряко, на национални или национални и международни повиквания чрез номер или номера в национален или международен телефонен номерационен план.

**13.а.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) По реда на настоящите Общи условия А1 предоставя право на Крайния ползвател да запази номера си при промяна на Доставчика на фиксирана телефонна услуга.

**13.б.** Абонатът получава за временно ползване комуникационно оборудване за целите на услугата VoiceBox устройство в комплект с посочена в договора SIM карта или VoIP Gateway или друго предоставено от А1 оборудване, освен ако не е уговорено друго в договора

и/или приложенията към него.

**14.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 предоставя безвъзмездно на Крайния ползвател и следните допълнителни услуги: „идентификация на линията на викация”, „идентификация на свързаната линия”, „блокиране на идентификация на линията на викация”, „прекръпяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания” при спазване изискванията на ЗЕС.

**15.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При предоставяне на Услугата, А1 има право да определя ценови пакети за Услуги, обвързвайки ползването им с определени условия, като осигурява правото на Абоната да ползва други Услуги извън пакета. А1 има право при спазване на принципа за равнопоставеност и на законовите ограничения, доколкото има такива, да договаря различни условия за предоставяне на Услуги за определени категории Абонати.

**16.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 осигурява качество на фиксираната телефонна услуга и качество на обслужване, както следва:

**16.1.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; отм. в сила от 05.05.2021 г.);

**16.2.** (Отм. в сила от 05.05.2021 г.)

**16.3.** процентът на неуспешни повиквания - до 0,5 %;

**16.4.** броят на повредите на абонатна линия - до 10 %;

**16.5.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; отм. в сила от 05.05.2021 г.);

**16.6.** (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; отм. в сила от 05.05.2021 г.);

**16.7.** време за установяване на връзка – до 20 (двадесет) секунди;

**16.8.** (Отм. в сила от 05.05.2021 г.)

**16.9.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; Отм. в сила от 05.05.2021 г.).

**16.10.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) 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.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Посредством своята мрежа А1 предоставя Услугата на Крайните ползватели 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон или в случаите на т. 33.б.

**18.** Абонамент и номера от Мрежата:

**18.1.** Абонаментът осигурява на Абоната достъп до Услугата, съгласно сключения договор за Услуги, в рамките на изградената Мрежа.

**18.2.** Абонаментът включва предоставяне на един или повече номера от Мрежата, които позволяват на Абоната да ползва Услугата, за която е абониран.

**18.3.** (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът не придобива право на собственост върху вторично предоставения от А1 Номер и при прекръпяване на съответния договор за Услуги Абонатът губи правото да ползва този номер, освен, ако номерът не бъде пренесен.

**18.4.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Номер по желание може да бъде предоставен по искане на Абонат срещу заплащане на цена, посочена в ценоразписа на А1, при условие че исканият номер е свободен и технологично достъпен.

**18.5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Номерата могат да бъдат променени с писмена молба на Абоната след заплащане на допълнителна цена за тази услуга, съгласно ценоразписа на А1.

**18.а.** (Нова – в сила от 30.03.2012 г.) Специални мерки за хора с увреждания:

**18.а.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 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 на адрес: [www.a1.bg](http://www.a1.bg).

#### **IV. ЦЕНИ. НАЧИНИ И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ. НАЧИНИ НА ТАРИФИРАНЕ НА УСЛУГИТЕ**

**19.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Цените на Услугите, предоставяни от А1 се определят, изменят и допълват по реда на ЗЕС.

**20.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 публикува цените на Услугите или промени в тях на страницата си в Интернет.

**21.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 предоставя безплатна информация на Крайните ползватели относно цените на Услугите в своите магазини и на Интернет страницата си.

**22.** Цените на Услугите се определят при условия на равнопоставеност на Крайните ползватели.

**23.** Структура на цената на Услугата (Изм. в сила от 05.05.2021 г.):

**23.1.** Цена за свързване към Мрежата – осигурява достъпа на Абоната до Мрежата и се заплаща еднократно при сключване на договор;

**23.2.** Месечна абонаментна такса (МАТ) – дължи се за поддържане на достъп до Мрежата и се заплаща от Абоната ежемесечно, през месеца, предшестващ месеца на ползване на Услугата. Предплатената месечна цена не подлежи на възстановяване освен при условията на т. 38, 38.1 и т. 16.6;

**23.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Цена на Услуги (изходящи селищни, междуселищни и международни гласови повиквания и други повиквания, контролирани от Абоната – пренасочване, конферентна връзка и др.), ползвани през съответния таксуващ период – заплаща се след изтичане на съответния таксуващ период. Цената включва всички осъществени повиквания в зависимост от тяхната продължителност и избрания абонаментен план, съгласно действащия ценоразпис на А1 и/или договора и приложенията към него.

**23.4.** Допълнителна цена – заплаща се от Абоната при ползване на допълнителни Услуги;

**23.5.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; Отм. в сила 05.09.2022 г.);

**24.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. – в сила от 30.03.2012 г.; изм. – в сила от 25.12.2014 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Месечната абонаментна такса за първия месец на ползване на Услугата се заплаща при сключване на договор за услуги. А1 предоставя отстъпка от месечната абонаментна такса, дължима за първия месечен таксуващ период на ползване на Услугата, когато този период е непълен. Когато Услугата през последния месец от действието на Договора за услуги не може да се ползва в рамките на пълен месечен таксуващ период, същата се спира в началото на съответния непълен месечен таксуващ период и Абонатът не дължи месечна абонаментна такса за него. Другите случаи, в които месечната абонаментна такса подлежи на намаляване и/или съответно възстановяване са тези по т.6, т. 38 и т. 38.1 от Общите условия.

**25.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. – в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Заплащането от Абонати на дължимите цени се извършва в брой в магазин на А1, по банков път 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. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на А1.

**26.** (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; 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 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.

**27.** (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. – в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 предоставя на Абоната 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 или банкова гаранция, ако е налице такава, за покриване на част или на цялото задължение, и/или да прекрати достъпа на абоната до ползваната/ползваните от него мрежа/мрежи на А1.

**27.а.** 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.

**28.** (Изм. - в сила от 25.12.2014 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Месечните сметки на



Абоната могат да бъдат оспорени пред А1 в 6-месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, А1 разглежда същата по реда, описан в раздел VIII по-долу.

**28.1.** (Изм. - в сила от 06.08.2010 г.; изм. – в сила от 25.12.2014 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; 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.

**28.2.** 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.

**28.3.** 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 индексирането.

**28.4.** 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 страницата си в интернет на адрес [www.a1.bg](http://www.a1.bg) и предоставя безплатно информация на крайните ползватели и други лица за тях във всички свои магазини на територията на Република България.

**29.1.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя безвъзмездно подробно месечно извлечение (детайлизирана сметка) за използваните през съответния таксуващ период Услуги и дължимите за тях суми. Абонатът има право изрично да заяви, че не желае да получава детайлизирана сметка. Детайлизираната сметка съдържа следната информация:

**29.1.1.** всички видове ползвани от Абоната Услуги през разплащателния период;

**29.1.2.** брой на ползваните Услуги;

**29.1.3.** обща стойност на всеки вид ползвани Услуги;

**29.1.4.** общ размер на сметката;

**29.1.5.** размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;

**29.1.6.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) размер на отчисленията, които може да се дължат на Абоната, съобразно начина на ползване на Услугите, договорен между него и А1;

**29.1.7.** общ размер на дължимата сума;

**29.1.8.** срок за плащане;

**29.1.9.** възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;

**29.1.10.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Идентификационни данни на А1;

**29.1.11.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Адреси, телефони и други начини за контакти с А1;

**29.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя при поискване детайлизирана справка за ползваните телефонни услуги, за която може да се предвиди заплащане съгласно Ценоразписа. Детайлизираната справка съдържа информация за:

**29.2.1.** вида на ползваната услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги;

**29.2.2.** стойността на всяко осъществено повикване;

**29.2.3.** датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

**30.** Начини на тарифиране:

**30.1.** Изходящите разговори се отчитат в зависимост от тяхната продължителност в секунди и се заплащат по цена за минута разговор. Разговорите се тарифират, съгласно условията за тарифиране, определени в Ценоразписа и/или в договора за Услуги с Абоната;

**30.2.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Промени в начините на тарифиране влизат в сила след публикуването им на интернет страницата на А1.

**31.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Цените на Услугите се определят в Ценоразписа на А1, в договора и/или приложенията към него.

**32.** (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Кредитен лимит: А1 определя конкретна сума /кредитен лимит/, в рамките на която абонатът има възможност да ползва предоставените от А1 услуги чрез мрежите без да е необходимо внасянето на гаранционна сума. Кредитният лимит обхваща потреблението на Абоната до размера на определената сума, като в него не влиза месечната абонаментна такса по договора. Конкретният размер на кредитните лимити се определя в Ценоразписа на А1 в зависимост от използвания от абоната абонаментен план.

**32.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да договори индивидуален кредитен лимит:

**32.1.1.** с Абонати, които имат доказана платежоспособност или

**32.1.2.** с Абонати, които са редовни платци или са реализирали трафик с голям обем, или

**32.1.3.** в зависимост от вида на използвания от Абоната абонаментен план и направената кредитна оценка.

**32.2.** (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При реализиране на Нетипичен трафик А1 може да приспадне от внесената гаранционна сума или представената банкова гаранция съответните задължения на Абоната.

**32.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Индивидуалният кредитен лимит може да се актуализира периодично от А1.

**32.4.** 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. 49.2.6;

в/ при нетипичен трафик;

г/ при забава на плащане.

**32.5.** 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.

## **V. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА А1**

**33.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 има право:

**33.1.** да получава изцяло и в срок дължимите от Абонатите суми за предоставената им Услуга;

**33.2.** (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да спре предоставянето на Услугата на Абоната при надвишаване на определения от А1 Кредитен лимит или да поиска внасяне на гаранционна сума или представяне на банкова гаранция по реда на тези Общи условия. При заплащането на последната предоставяне на Услугата се възобновява;

**33.3.** (Изм. – в сила от 10.08.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да спре предоставянето на Услугата на Краен ползвател, за който са налице достатъчно данни, за извършено нарушение на задълженията по т. 36.1. – 36.9. от тези Общи условия. Когато съществува съмнение, че Краен ползвател е получил или е направил опит да получи от А1 електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства, А1 има право да спре предоставянето на услугата до изясняване на случая;

**33.4.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) да спре и/или прекрати предоставянето на Услугата при забава за плащане на задължение, предвидено в настоящите Общи условия. 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;

**33.5.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да променя предоставените на Абонатите номера, в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения на Разрешението или при технологична необходимост, породена от структурни промени в Мрежата на А1. Промяната на номерата се извършва след предварително писмено уведомяване на засегнатия Абонат в едномесечен срок;

**33.6.** временно да спира предоставянето на Услугата при необходимост от провеждане на планирани или инцидентни профилактични прегледи или ремонти на Мрежата, както и поради необходимост от извършване на действия за развитие на тази Мрежа;

**33.7.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г., изм. в сила от 25.05.2018 г.) да събира, обработва, съхранява и използва лични данни на абонатите си, при спазване на изискванията на действащото законодателство;

**33.8.1.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да наложи ограничения за ползването на Услуги от Крайния ползвател по реда на т. 33.8.3. или да заплати неговите задължения по реда на т. 33.8.2.

в случай на неплащане от Крайния ползвател на изискуеми задължения към Даряващия доставчик, свързани с пренесен/и номер/а.;

**33.8.2.** (в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; Отм. в сила от 4.12.2023 г.);

**33.8.3.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да спре достъпа на Абоната до мрежата в срок от 1 (един) ден от получаване на уведомление от Донора за наличие на неплатени задължения. А1 възстановява достъпа до мрежата в срок от 1 (един) ден от получаване на уведомление от Донора за погасяване на задълженията. А1 уведомява Абоната по подходящ начин, че достъпът му до мрежата ще бъде спрял поради неплатени задължения към Донора. Предплатените от Абонатите такси, отнасящи се за периода на ограничаване на ползването на Услугата, не подлежат на възстановяване.

**33.9.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да използва предоставените при сключване на договор с Абоната данни: име (за физическите лица - лично и фамилно; за юридически лица, еднолични търговци и други организации – наименование), адрес и телефонен номер с цел публикуването им в телефонен указател или за предоставяне на телефонни справочни услуги от А1. Данните посочени в предходното изречение могат да бъдат използвани от А1 и за представянето им на други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги за издаване на телефонен указател или за предоставяне на телефонни справочни услуги при спазване на изискванията на ЗЕС, на действащото българско законодателство и т. 35.5.1 от Общите условия. А1 има право да използва данните по тази точка и/или да ги предоставя на трети лица, само ако Абонатът изрично е поискал вписването на част или всички данни или писмено е изразил съгласие данните му да бъдат предоставени на други предприятия;

**33.10** (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) 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. 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, като в този случай на Потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

- да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

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

**33.11.** Да прекрати договора за Услуга или временно да спре достъпа на Крайния ползвател до ползваните мрежи, при регистриран Нетипичен трафик. В случай на спиране на достъпа до мрежата/мрежите, същото продължава до изясняване на причините за осъществяване на нетипичния трафик и постигане на споразумение за уреждане на възникналите финансови задължения.

**33.12.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г., изм. в сила от 25.05.2018 г., изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) самостоятелно или чрез друго лице/а да изготвя първоначална и текуща кредитна оценка на Абонатите за ползване на услугите, предоставени чрез Мрежата, с оглед преценка събираемостта на вземанията. Допълнителна информация за обработката на лични данни, при изготвяне на кредитната оценка се съдържа в Политиката за защита на лични данни на А1 България ЕАД. В зависимост от кредитната оценка, А1 има право:

**33.12.1.** (Изм. в сила от 07.01.2013 г.) да откаже или преустанови достъпа до Мрежата;

**33.12.2.** да предостави достъп само до част от услугите;

**33.12.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да предостави достъп до Мрежата след внасяне на определена от А1 гаранционна сума;

**33.13.** да изиска гаранционна сума в зависимост от кредитната оценка на Абоната;

**33.14.** (В сила от 15.06.2009 г.) да поиска и получи достъп до помещения на Абоната, след като го уведоми за това писмено, не по-късно от три дни преди датата на искания достъп до помещения;

**33.15.** (В сила от 15.06.2009 г.) да получава в срок всички суми по т.т. 36.10. – 36.12. от настоящите Общи условия.

**33.16.** (Нова - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да предлага услуги за наблюдение и контрол на разходите от страна на абоната, включително предизвестие преди достигане на определена финансова граница на потребление. Нивата на финансовата граница се определя в Ценоразписа на А1 и съвпадат с размера на кредитните лимити. Услугите за

наблюдение и контрол се предоставят, когато такива са договорени или такова задължение е наложено по реда на закона.

**33.17.** А1 има право да осъществява технически контрол върху задължението на Абоната по т. 36.10 и при установяване на нарушение предупреждава за това Абоната чрез SMS и/или гласови съобщения. При повторно нарушение А1 има право да спре достъпа до Услугата и/или да прекрати Договора на Абоната.

**34.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 се задължава:

**34.1.** да предоставя непрекъснато Услугите описани в настоящите Общи условия, съобразно техническото и технологичното развитие и съобразно инвестиционните планове за развитие на Мрежата и с необходимото качество;

**34.2.** във връзка с качеството на предоставяните чрез Мрежата Услуги да:

**34.2.1.** поддържа Мрежата и прилежащите ѝ съоръжения в техническа изправност и състояние, годни за непрекъснато и качествено предоставяне на Услуги;

**34.2.2.** отстранява в рамките на съществуващите технически и производствени възможности, в срок от 3 до 24 часа възникналите повреди по Мрежата и съоръженията;

**34.2.3.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) уведомява в подходяща форма засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или действия за развитие на Мрежата Крайни ползватели, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошено качество на Услугата, както и за предполагаемия срок на прекъсване или на влошаване на качеството. Уведомяването се извършва по начин, който е максимално достъпен. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите А1 се задължава да информира Абонатите/Крайните ползватели за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

**34.3.** да обяви телефонен номер и адрес, на които Крайните ползватели могат да съобщават за повреди и за предоставяне на информация;

**34.4.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) в случай на необходимост, свързана с националната сигурност, отбраната на страната или при извънредни обстоятелства, А1 е длъжен:

**34.4.1.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) да предоставя възможност и да съдейства на компетентните органи за осъществяване на електронни съобщения чрез Мрежата при кризи, при обявяване на режим „военно положение“, режим „положение на война“ или режим „извънредно положение“;

**34.4.2.** да изпълнява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на Мрежата в определено време;

**34.4.3.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да предоставя безплатно достъп до Мрежата си на компетентните органи за съобщения и повиквания в случаите предвидени в закона;

**34.4.4.** (В сила от 15.06.2009 г.) да търпи невъзможността за осъществяване на електронни съобщения в случаите на тяхното блокиране с технически средства при условията, предвидени в чл. 301, ал. 3 от ЗЕС.

**34.5.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. – в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да осигурява безплатен достъп до ЕЕН 112 и към кратките национални номера за достъп до спешни повиквания на службите „Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението“. А1 предоставя безплатен достъп по реда на предходното изречение до прекратяване на договора с Крайния ползвател. При предоставяне на услуги за достъп до спешни повиквания А1 предоставя на компетентните органи наличната информация за местоположението на викация краен ползвател.

**34.6.** (Изм. - в сила от 30.03.2012 г., изм. в сила от 25.05.2018 г.) да съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на абонатите след приключване на повикването или връзката в срокове предвидени в действащото законодателство.

**34.7.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да предоставя безплатно на Крайните ползватели копия от настоящите Общи условия.

**34.8.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да предоставя Услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението, сключените договори с Абонатите и настоящите Общи условия.

**34.9.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че предоставя Услугата телефонен указател в електронна форма А1 се задължава да предоставя на Крайните ползватели информация за телефонния номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, които включват име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци, юридически лица или други организации, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

**34.10.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че предоставя телефонна справочна услуга А1 се задължава да осигурява справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден обем данни. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци, юридически лица или други организации, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.

**34.11.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава:

**34.11.1.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) да уведомява Крайните ползватели за изменение на настоящите Общите условия в срок не по-кратък от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, като ги публикува на Интернет страницата си и ги представи на видно място в магазините си;

**34.11.2.** да уведомява писмено Крайния ползвател при искане на достъп до негови помещения;

**34.11.3.** (В сила от 10.08.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да уведомява Крайните ползватели за възможността, условията и реда, при които те могат да продължат да ползват част или всички допълнителни услуги, включени в ценови пакет, преди да бъде осъществена преносимост на Номер. Условията и реда по предходното изречение се определят в зависимост от вида на допълнителната услуга и условията, при които А1 предоставя на Крайни ползватели само съответната допълнителна услуга. Във всички случаи ползването на допълнителни услуги, включени в ценови пакет, преди да бъде осъществена преносимост, може да се предоставя единствено въз основа на нов индивидуален договор между А1 и Абоната, като Абонатът губи своето право да ползва всякакви отстъпки, ползвани по силата на прекратения в резултат на осъществената преносимост на Номер/а индивидуален договор;

**34.11.4.** (Отм. - в сила от 07.01.2013 г.)

**34.11.5.** (Нов - в сила от 30.03.2012 г.) да уведомява абонатите преди автоматичното преобразуване на договора им в безсрочен, съгласно изискванията на действащото законодателство;

**34.11.6.** (Нов в сила от 14.07.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър)

## **VI. ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОЛЗВАТЕЛ**

**35.** Крайният ползвател има право (Изм. в сила от 05.05.2021 г.):

**35.1.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да ползва Услугите в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и договора за Услуги;

**35.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да иска информация от А1 относно условията за ползване на Услугата;

**35.3.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. – в сила от 30.03.2012 г.) да иска предоставянето на детайлизирани сметки за ползваните Услуги. Детайлизираната сметка се предоставя в едномесечен срок, считано от датата на нейното издаване и може да съдържа информацията посочена в т. 29 от настоящите Общи условия;

**35.3.а.** да иска предоставянето на детайлизирана справка за ползваните Услуги, която може да съдържа информация за:

**35.3.а.1.** вида на ползваната Услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги;

**35.3.а.2.** стойността на всяко осъществено повикване;

**35.3.а.3.** датата, часа и продължителността на всяко осъществено повикване.

**35.4.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да сигнализира А1 за констатираните от него проблеми, свързани с ползването на Услугата на обявен от предприятието номер;

**35.5.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) с писмена молба съгласно образец, утвърден от А1, да заяви изрично:

**35.5.1.** че желае изцяло или отчасти негови данни да бъдат включени в телефонен указател, издаван от А1, както и в обществено достъпен указател, издаван от трето лице в печатна или електронна форма, или данните му да бъдат използвани за предоставяне на телефонни справочни услуги. Абонатът може да иска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени данни. Упражняването на правата по настоящата точка е безплатно за Абоната;

**35.5.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) искане за включване на допълнителни данни за него и други лица, ползващи съвместно с него абонатната линия, само след тяхното предварително писмено съгласие за това. За тази услуга А1 може да предвиди определено заплащане.

**35.5.2.а.** В телефонния указател се включват минимално необходими данни за:

**35.5.2.а.1.** физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;

**35.5.2.а.2.** еднолични търговци и юридически лица – фирма, адрес и телефонен номер.

**35.5.2.б.** Абонатът може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател минимално необходими данни. Зачиаването изцяло или частично или промяната на вписани в телефонния указател минимално необходими данни е безвъзмездно за Абоната;

**35.5.2.в.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В телефонния указател могат да бъдат включени и допълнителни данни, в случай че Абонатът е поискал това, като за тази услуга А1 може да предвиди определено заплащане. Допълнителните данни съдържат информация за други телефонни номера на Абоната, номер на факс, адрес на електронната поща, професия, предмет на дейност (за Абонатите – еднолични търговци, юридически лица) и други. Абонатът може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател допълнителни данни. Зачиаването, изцяло или частично, или промяна на вписани в телефонния указател допълнителни данни може да бъде възмездно, като цената се определя в Ценоразписа на А1;

**35.5.2.г.** Данните по т.т. 35.5.2.а. и 35.5.2.в. се заличават или изменят при издаване на нов или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време;

**35.5.2.д.** Абонатът има право да определи реда на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани номерата, предоставени от едно или повече предприятия;

**35.5.2.е.** (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) Абонатите, които са заявили изрично съгласие за вписване на данните им в телефонен указател могат да заявят съгласие тези данни да бъдат използвани с цел изпращане от трети лица на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания от трети лица. В телефонния указател по желание на Абоната и при наличие на техническа възможност срещу заплащане може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания и съобщения от трети лица с цел директен маркетинг, както и начинът на предаването им. Не се изисква съгласие на абонатите в случаите предвидени в т. 33.10. от настоящите Общи условия;

**35.5.2.ж.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът има право 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. В случай че искането се

отнася за допълнителни данни по смисъла на т. 35.5.2.в. от настоящите Общи условия, А1 може да предвиди определено заплащане, съгласно Ценоразписа;

**35.5.2.з.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Реализирането на правата по т. 35.5.2.а. – т. 35.5.2.ж. от настоящите Общи условия се осъществява чрез подаване на писмено заявление, с което изрично се заявява желанието на Абоната данните му да бъдат включени в телефонен указател. Заявлението се подава в магазин на А1 в рамките на работното време;

**35.5.2.и.** Данните по т. 35.5.2.а. и 35.5.2.в., които са били предоставени с изрично съгласие от Абоната за издаване на телефонен указател от предприятия, които са задължени да осигурят телефонен указател като част от универсалната услуга, се използват от предприятията, задължени да осигурят телефонна справочна услуга като част от универсалната услуга;

**35.5.2.к.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да предоставя телефонна справочна услуга за телефонни номера и други данни за Абонатите си, кодове за автоматично вътрешно и международно избиране, телефонни номера за спешни повиквания, хармонизирани телефонни номера за хармонизирани услуги със социална значимост, телефонни номера за телефонни справочни услуги и други;

**35.5.2.л.** При търсене от страна на Крайни ползватели на данни в телефонните указатели в електронна форма те могат да получат информация за телефонния номер само въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес;

**35.5.2.м.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При ползване на телефонна справочна услуга предоставяна от А1, Крайните ползватели могат да получат информация за търсения телефонен номер само въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати – еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес;

**35.6.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да изиска с писмена молба или да потвърди писмено съгласието си пред А1 да получава информация от трети лица, отнасяща се до него и предназначена за адресирана реклама, телефонни продажби или друг вид пряк маркетинг, както и за услуги с намиране на адрес или за изследвания на пазара или потребителското мнение, без да заплаща за това;

**35.7.** да подава жалби, молби и предложения, да прави рекламации и да получава в срок от 30 (тридесет) дни отговори по тях;

**35.8.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да запази географския си номер при смяна на А1 (като Даряващ доставчик) с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в съответствие с изискванията на раздел XIII от настоящите Общи условия;

**35.9.** (Отм. - в сила от 06.08.2010 г.)

**35.10.** (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Крайният ползвател има право да оттегли заявлението си за пренасяне на Номер/а в мрежата на А1, 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 Номера/та, като се счита, че е налице и оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Крайният ползвател може да оттегли заявлението си при А1 или при Донора. Оттеглянето на заявлението се извършва по образец, който е съгласуван между доставчиците. В 7-дневния срок по т. 64.4.б, когато е приложим, абонатът също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне;

**35.11.** (В сила от 10.08.2009 г.) да запази номера си при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление в съответствие с изискванията на раздел XIII от настоящите Общи условия.

**35.12.** (Нова - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Потребителят има право да даде съгласието си да получава чрез мрежите 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 абоната/крайния ползвател, А1 може да използва данните, получени при търговска сделка за предоставяне на продукти и услуги, 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:

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

**35.13.** (Нов, в сила 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може по искане на Крайния ползвател да ограничава провеждането на разговори от съответния Краен ползвател към Услуги с добавена стойност, предоставяни от А1. Абонатите могат да заявят активиране или деактивиране на услугата Ограничаване на повикванията чрез подаване на молба пред А1. Възможни са ограничавания към следните типове услуги:

- 35.13.1.** разговори към Услуги с добавена стойност за телегласуване – номера от вида 0901;
- 35.13.2.** разговори към Услуги с добавена стойност за хазартни игри – номера от вида 0902;
- 35.13.3.** разговори към Услуги с добавена стойност за услуги за „възрастни“ – номера от вида 0903;
- 35.13.4.** разговори към всички останали Услуги с добавена стойност – номера от вида 0900;
- 35.13.5.** разговори към всички Услуги с добавена стойност – номера от вида 090 (включват 35.13.1, 35.13.2, 35.13.3, 35.13.4).

**35.14.** Абонатът има право да променя избрания тарифен план по срочен договор, само към тарифен план с по-висока МАТ, доколкото не е уговорено друго в договора и/или приложенията към него. При смяна на избрания тарифен план, както и при промяна на параметри на Услугата се подписва ново Приложение или анекс към действащия договор за услуги за срок на ползване от 1 или 2 години в зависимост от оставащия срок по действащия договор. Новият Срок на ползване не може да е по-кратък от оставащия срок по действащия договор.

**35.15.** Абонатът може да заяви промяна на адреса на ползване на Услугата, което се допуска само със съгласие на А1 при условие, че е налице техническа възможност за ползване и предоставяне на услугата на новия, заявен от Абоната адрес.

**35.15.а.** Съгласието по предходното изречение или съответен отказ за промяна на адреса на ползване на услугата се дават/съобщават след изтичане на необходимия период за проучване на техническата възможност за промяна. При промяната Абонатът запазва предоставените номера, само ако е налице техническа възможност за това.

**35.15.б.** Искане за промяната на адреса на ползване се заявява в магазин на А1 или чрез обаждане на Центъра за обслужване на клиенти на А1. В случай на съгласие от страна на А1, се подписва приложение с избрания нов тарифен план или анекс за изменение на адреса за ползване към тарифния план по действащия договор. Ако абонатът е с изтекъл договор или изтичащ в последните три месеца от срока на ползване, то при смяната на адрес, следва да подпише ново приложение или анекс за срок от 1 или 2 години.

**35.15.г.** Ако не бъде постигнато съгласие за промяна на адреса на ползване на Услугата и Абонатът не запази досегашния адрес на ползване, Договорът по отношение на Услугите в това Приложение се прекратява и Абонатът следва да заплати дължимата неустойка.

**35.16.** Потребителят има право да прекрати договора при всяко значително и непрекъснато или често повтарящо се несъответствие между действителните показатели на електронната съобщителна услуга, различна от услуга за достъп до интернет, или междуличностна съобщителна услуга без номер, и показателите, посочени в договора и/или настоящите ОУ. В тези случаи Потребителят има право да избере дали да прекрати договора или да получи обезщетение в размер на пропорционалната част от месечния абонамент, за периода, през който не е била налице услугата. В случаите по изречение първо Потребителят разполага и с всички други законови средства за правна защита.

**36.** Крайният ползвател се задължава (Изм. в сила от 05.05.2021 г.):

**36.1.** да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и договора за услуги;

**36.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да изпълнява задължителните указания на А1 относно техническите изисквания за ползването на Услугата;

**36.3.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; 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.) да заплаща в определените от А1 срокове и по определения в съответния договор за Услуга начин дължими цени за ползване на Услугата. В случай на частично или цялостно неизплащане на указаната във фактурата или друг финансово-счетоводен



документ сума в срока за плащане, абонатът дължи: законната 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> .

**36.4.** (Доп. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. - в сила от 30.03.2012 г.) да ползва само крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие, пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, съобразно тяхното предназначение и единствено за целите, за които са му предоставени;

**36.5.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да осигурява на А1 достъп до негови помещения с оглед извършване на действия по предоставяне и поддръжка на Услугата. Достъпът се осигурява, при условие че А1 е изпълнил задължението си по т. 33.14;

**36.6.** да не извършва и да не допуска други лица да генерират от неговия телефон Нетипичен трафик, посредством ползването на Услугата;

**36.7.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да не извършва и да не допуска извършване на действия, освен с изричното писмено съгласие на А1:

**36.7.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) свързани с генериране, терминиране или пренос на трафик от/към/в Мрежата на А1 с цел реализиране на печалба за Крайния ползвател или за друго лице, различно от А1;

**36.7.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин, увреждащ правата и интересите на А1.

**36.8.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) да съобщава в писмена форма всяка промяна в наименованието, адреса си или в други регистрационни данни в 7-дневен срок след настъпването ѝ;

**36.9.** да не извършва или да допуска други лица да извършват от неговия телефон неверни или злоумишлени повиквания за спешна помощ, пожар, злополука и други подобни, както и обезпокоителни, заплашителни или обидни съобщения или повиквания до други лица;

**36.10.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) да използва SIM картата за Услугата, само във устройството (VoiceBox), предоставено от А1 в комплект с тази SIM карта;

**36.11.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) да ползва предоставеното за ползване устройство (VoiceBox/VoIP Gateway или друго предоставено от А1 устройствоV) по предназначение, с грижата на добър стопанин и само за целите на услугата, за която е предоставено. Повреда на устройството се установява от А1 или оправомощени от А1 лица след извършване на технически преглед.

**36.11.1.** да върне на А1 устройството (VoiceBox/VoIP Gateway/или друго предоставено от А1 устройство) в пълна комплектност и изправност, при прекратяване на Договора за Услугата. Предаването се удостоверява с приемо-предавателен протокол.

**36.11.2.** (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

**36.12.** (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; изм. – в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонат, който е подал заявление за пренасяне на Номер/а е длъжен да заплати на А1 всички задължения, свързани с ползването на пренасяния/те Номер/а и услугите, ползвани чрез него, включително пакетни услуги, обвързани с пренасяния номер/а, които са възникнали или станали изискуеми преди и след подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а, както и да върне предоставени крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на А1, до прекратяване на договорните отношения.

## **VII. ОТГОВОРНОСТИ**

**37.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) 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.

**37.1.** (Нова - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; Изм. в сила от 05.09.2022 г.) А1 компенсира Абоната в случаите и по реда на Раздел XIV.б. от настоящите ОУ.

**38.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите на неспазване от А1 на срока по т. 16.5. А1 се задължава да намали с 1/30 месечната абонаментна такса за всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването;

**38.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При неспазване на срока по т. 16.6., А1 се задължава да намали пропорционално за всеки 24 (двадесет и четири) часов период на забава месечната абонаментна такса, дължима съгласно условията, посочени в т. 24 за първия месец. Месечната абонаментна такса се намалява за периода от момента на забавата до момента на първоначалното предоставяне на Услугата.

**39.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 има право да спре предоставянето на Услугата на Крайния ползвател или да прекрати сключения договор в следните случаи:

**39.1.** Крайният ползвател нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява при отстраняване на нарушението. Предплатените от Абонатите такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване. 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;

**39.2.** Постъпване на писмена жалба за извършване на неправомерни действия и/или обезпокоителни обаждания от страна на Крайния ползвател. Спирането продължава до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

**40.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 не носи отговорност за:

**40.1.** (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. 306, ал. 2 от Търговския закон;

**40.2.** претенции на трети лица срещу Крайните ползватели във връзка или по повод ползваните услуги;

**40.3.** съдържанието на обменната от Крайните ползватели информация;

**40.4.** (Доп. – в сила от 15.06.2009 г.) вреди причинени от инсталирани крайни електронни съобщителни устройства от Крайния ползвател, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;

**40.5.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) електронната съобщителна мрежа и/или съоръжения, свързващи крайно електронно съобщително устройство на Крайния ползвател и крайната точка на Мрежата, когато тази електронна съобщителна мрежа и/или съоръжения са собственост на трето лице;

**40.6.** повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след крайната точка на Мрежата;

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

**40.8.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на издаване на телефонен указател, А1 няма да носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, подадени от Крайните ползватели или на грешни бази данни за Абонати, предоставени от други предприятия;

**40.9.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При изградена връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, А1 не носи отговорност за влошеното качество на услугите или за временното прекъсване на достъпа до една от двете мрежи, дължащо се на несъвършенство, извършване на ремонти или поддръжка, както и на повреди в другите мрежи;

**40.10.** (В сила от 15.06.2009 г.) Влошено качество на фиксираната телефонна услуга в деня на пренасянето;

**40.11.** (В сила от 15.06.2009 г.) Неизразходвани безплатни минути, включени в пакет на Краен ползвател, който е пренесъл Номера/та си;

**40.12** (В сила от 06.08.2010 г.) Възможна загуба на ползвани от Крайния ползвател допълнителни услуги след пренасяне на Номера/та;

**41.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) При забава на Абонат, свързана със заплащане на дължимата цена, А1 има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно със законната лихва за всеки ден забава, както и разходите, свързани с уведомяване за и със събиране на дължимите от Абоната суми.

**42.** (Доп. – в сила от 15.06.2009 г.) Абонатът отговаря за виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на крайни електронни съобщителни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.

**43.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът отговаря за причинените вреди на А1, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения договор и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

### **VIII. ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**44.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Всеки Краен ползвател има право да отправя жалби, молби и предложения до А1 и до Комисията за регулиране на съобщенията, във връзка с предоставяната по реда на тези Общи условия Услуга.

**45.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 се задължава да отговаря писмено на всички жалби, молби и предложения, отправени от Крайните ползватели, в 1 (едно) месечен срок от постъпването им.

**46.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; Изм. – в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 поддържа регистър за постъпилите жалби, молби и предложения от Крайни ползватели, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен случай се съхранява в регистрите за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

**47.** (Изм. – в сила от 25.12.2014 г.; изм. – в сила от 27.04.2015 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) След подаване на жалба пред А1 съгласно т.28, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, А1 разглежда жалбата в срока по т.45. 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.

### **IX. ПРОДЪЛЖАВАНЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

**48.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.; 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 по договора и приложенията към него.

**49.** Договорът по тези Общи условия се прекратява в следните случаи (Изм. в сила от 05.05.2021 г.):

**49.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) по взаимно писмено съгласие на А1 и Абоната;

**49.2.** едностранно от страна на Абоната;

**49.2.1.** (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) с изключение на случаите по т. 49.4 от настоящите Общи условия, 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.

**49.2.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) при неизпълнение от страна на А1 на съществени задължения по тези Общи Условия, като Абонатът отправи двадесетдневно предизвестие до А1. За неизпълнение от страна на А1 на съществени задължения по смисъла на предходното изречение ще се счита неизпълнението на някое от следните задължения:

- (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) нарушаване на параметрите за качество на предоставяните услуги, съгласно т. 35.16;
- неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и срокове по т. 34 от Общите Условия на възникналите повреди на Мрежата и съоръженията;
- (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) неспазване от страна на А1 на времето за първоначално предоставяне на Услугата посочено в т. 16.6. от Общите условия.

**49.2.3.** Абонатът има право да прекрати безсрочния договор с 1 (едно) месечно писмено предизвестие, отправено до А1.

**49.2.4.** В случаите по т. 49.2.2 и т.49.2.3. Абонатът не дължи заплащането на неустойки.

**49.2.5.** Във всички случаи на прекратяване на договора с А1, Абонатът следва да върне предоставеното оборудване на А1. Ако оборудването не бъде върнато или бъде върнато в неизправно състояние, А1 има право да получи от Абоната обезщетение в размер на стойността на оборудването, съгласно действащия ценоразпис на А1.

**49.2.6.** 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:

49.2.6.1. Ограничаване на входящи/изходящи разговори;

49.2.6.2. Забрана за входящи/изходящи разговори от/към определени номера.

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

**49.2.7.** Ако в случаите по т. 49.2.6. 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.

**49.2.8.** А1 има право да прекрати едностранно индивидуалния договор при предоставяне на неверни данни по т. 8.2. от настоящите ОУ, на подправени документи или на документи с невярно съдържание.

**49.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) едностранно от страна на А1 в следните случаи:

**49.3.1.** (Изм. – в сила от 25.12.2014 г.) 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.

**49.3.2.** при невнасяне на изискваната гаранционна сума или банкова гаранция при превишен кредитен лимит, ако стойността на ползваните Услуги не бъде заплатена незабавно, както и във всички други случаи на изискване на гаранционна сума, съгласно тези Общи условия;

**49.3.3.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) когато Абонатът/Крайният ползвател използва технически средства за достъп до Мрежата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допускал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;

**49.3.4.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) при доказване по безспорен начин при спазване на процедурата по т. 33.3. от Общите условия, че Крайният ползвател е получил или е направил опит да получи от А1 електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;

**49.3.5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) при системно нарушение (3 /три/ или повече пъти в рамките на една календарна година) на настоящите Общи условия от страна на Абоната, въпреки отправеното му от А1 писмено предупреждение;

**49.3.6.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) при наличие на достатъчно основания да се счита, че Абонатът осъществява трафик с цел реализиране на собствена печалба или печалба за трети лица, ако липсва изрично съгласие на А1 и/или при осъществяване на Нетипичен трафик;

**49.3.7.** (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.) при промени в законодателството или при прекратяване на правата по Разрешението за предоставяне на гласови услуги чрез Мрежата;

**49.3.8.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) с едномесечно писмено предизвестие от А1 до Абоната;

**49.3.9.** (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър ) в случай че в срок от 10 (десет) дни, считано от налагането на ограничения за ползването на услуги по реда на т. 33.8.3. от настоящите Общи условия, Абонатът не заплати задълженията си към Даряващия доставчик, А1 може да прекрати договора с Абоната и върне на Държателя на обхвата от номера пренесения номер;

**49.3.10.** (В сила от 06.08.2010 г.) когато се установи неправомерно пренасяне на номерата;

**49.3.11.** (Нов в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Договорът на Абоната се счита за едностранно прекратен от страна на А1, в случай че забавата на плащането на дължимите суми от абоната/крайния ползвател е продължило повече от 124 (сто двадесет и четири) дни.

**49.4.** (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Договорът на Абоната, който е подал заявление за пренасяне на Номер/а от А1, се прекратява по реда, предвиден в настоящите Общи условия и сключения договор за услуги. Договорните отношения на Абоната с А1 се считат за прекратени на датата, на която се деактивира достъпът на Абоната до мрежата на А1. Абонатът следва да плати на А1 всички задължения, посочени в т. 36.12. от настоящите Общи условия. В случай че Абонатът желае преносимост на част от всички Номера, предоставени му от А1 по договора за услуги, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежата на А1.

**50.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът може да поиска временно прекъсване на Услугата за определен срок (не по-дълъг от 6/шест/ месеца, в рамките на една година) с писмена молба, след плащане на всички дължими суми. Ако до изтичане на срока Абонатът не е депозирал молба за повторно включване, А1 има право да преустанови служебно достъпа до Мрежата, както и да прекрати едностранно договора за Услуги. Тази възможност не се предоставя на Абонати, сключили договор за Услуги, чието ползване е свързано с определен срок.

## **Х. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ГАРАНТИРАНЕ НА ТАЙНАТА НА СЪОБЩЕНИЯТА**

**51.** (Изм. в сила от 25.05.2018 г., изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставената Услуга и всички данни, които са свързани с нейното предоставяне, като предприема всички необходими технически и организационни мерки за това. А1 обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД, публикувана на интернет страницата на дружеството.

**52.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър ; отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

**53.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър ., изм. - в сила от 25.05.2018 г.) А1 съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на Абонатите в сроковете и по начина, определен в Политика за защита на личните данни на А1 ЕАД.

**54.** до 59 (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър ; отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

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

**60.1.** 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 неприсъствено;
  - 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.

**60.2.** 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 данъчни фактури, детайлизирани сметки и детайлизирани справки;

**60.3.** Права на потребителите – субекти на данни

**60.3.1.** 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).

**60.3.2.** 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.

**60.3.3.** 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.

**60.4.** 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.

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

**(В сила от 15.06.2009 г.)**

**61.** (В сила от 15.06.2009 г.; Изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Крайните ползватели 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 – <http://www.a1.bg/bg> в магазините на дружеството.

**XII.** (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; Изм. в сила от 05.09.2022 г. във връзка с § 6 от ПЗР на ФС на КРС (обн. ДВ, бр. 101/2021г.) **ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОЛЗВАТЕЛ С А1 В КАЧЕСТВОТО МУ НА ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК**

**62.** (Изм. и доп. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Краен ползвател подава заявление за преносимост на номер/група от номера до А1 или негов оправомощен дистрибутор или търговски представител. Заявлението е съгласно образец, изготвен от А1, който съдържа реквизитите по т. 64, т. 65 и т. 65.А.

**63.** (Изм. и доп. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 05.09.2022г.)

**64.** (Изм. в сила от 06.08.2010 г. ; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) Заявлението трябва да съдържа:

**64.1.** За Абонати:

**64.1.1.** За физически лица български граждани – трите имена и единен граждански номер (ЕГН);

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

**64.1.3.** За физически лица, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – трите имена, код по регистър БУЛСТАТ/ЕГН;

**64.1.4.** За Абонати юридически лица:

**64.1.4.1.** За юридически лица и физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код;

**64.1.4.2.** За организации, които нямат статут на юридическо лице – наименование, съответен идентификационен код и трите имена на представляващия;

**64.1.5.** (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

**64.1.6.** (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

**64.2.** Номер/а или група от номера, за който/които се отнася заявлението за пренасяне, както и адрес на който ще се ползва услугата;

**64.3.** Телефонен номер за връзка с Абоната;

**64.4.** Подпис, трите имена на Абоната или упълномощения представител, дата и точен час на подаване на заявлението;

**64.4.а** Възможност за изрично писмено изявление на Абоната за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната;

**64.4.б** Възможност за изрично писмено изявление на Абоната за стартиране на процедурата по пренасяне 7 (седем) календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната;

**64.4.в** В случай, че абонатът не е избрал някоя от възможностите по т. 64.4.а. и т. 64.4.б се приема, че е избрана възможността по т. 64.4.б.

64.4.г. (Нов – в сила от 05.09.2022 г.) Възможност за договаряне на конкретна дата на преносимост между Абоната/крайния ползвател в рамките на приложимия срок за преносимост по ФС. В случаите, когато крайният ползвател не се възползва от правото си да договори конкретна датата на преносимост, същата се определя от Приемашия и Даряващия доставчик при спазване на приложимия срок по преносимост на ФС.

**64.5.** Декларация от Абоната, че посочените от него данни в заявлението са верни.

**64.6.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Съгласие от страна на Абоната 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 А1, както и декларация от страна на Абоната, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик в следната форма:

*„Съгласен съм договорът за 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.“*

**64.7.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) 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 А1, съгласно т. 64.8. 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 „А1 България“ ЕАД да действа от мое име и за моя сметка се счита за автоматично оттеглени.“*

**64.8.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Упълномощаване на А1 от страна на Абоната да прекрати договорните взаимоотношения между Абоната/Крайния ползвател и Даряващия доставчик в следната форма:

*„Упълномощавам „А1 България“ ЕАД:*

*- 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, чиято преносимост заявявам с него, както и - да извърши необходимите съобразно закона действия по осъществяване на процеса на преносимост.“*

**64.9.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Съгласие от Абоната за предоставяне на данните на последния на А1, 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 Абонат, на А1 за целите на осъществяване на процеса по пренасяне.“*

**64.10.** Възможност Абонатът да изрази съгласие при наличие на основание за отказ или спиране на преносимостта по отношение на част от включените в заявлението Номера, процедурата за пренасяне на останалата част от включените в заявлението Номера да продължи.

**65.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

**65.1.** (Изм. в сила от 06.08.2010 г.) Всички Номера в заявлението трябва да бъдат в мрежата на Даряващия доставчик;

**65.2.** (изм. в сила от 06.08.2010 г.) Броят на Номерата, които могат да бъдат включени в заявлението не е ограничен и зависи единствено от Крайния ползвател;



**65.3.** (Изм. в сила от 06.08.2010 г.) Заявлението съдържа възможност за посочване на начина на преконфигурация на Номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо.

**65.а.** (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При наличието на изрично съгласие от страна на А1 заявлението може да съдържа и упълномощаване в обикновена писмена форма от Абоната до А1 за заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия Абонат.

**65.б.** (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 05.09.2022 г.)

**66.** (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.; изм. в сила от 05.09.2022 г.) Заявлението за пренасяне на Номера/та се подава лично от Крайния ползвател, от негов пълномощник или законен представител или наследник в магазин на А1. Заявлението може да се подава също така и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на А1. Не се приемат заявления подадени по поща, факс и електронна поща, освен в случаите по т. 66а по-долу. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на настоящите Общи условия.

**66.а.** (Нов – в сила от 05.09.2022 г.) При наличие на техническа възможност и договореност с Даряващия доставчик заявлението за преносимост може бъде подавано и по електронен път, подписано с квалифициран електронен подпис или друг вид електронен подпис, уговорен между Приемачия доставчик и Крайния ползвател.

**67.** (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

**68.** (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

**69.** (Изм. – в сила от 10.08.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) С подаване на заявление за пренасяне на Номер/а, Крайният ползвател се счита за уведомен за следното:

**69.1.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 05.09.2022 г.)

**69.2.** Пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на безплатните минути, включени в пакет на Абонат, който е пренесъл Номер/ата си, освен ако Крайният ползвател - е поискал възстановяване на оставащия кредит при Даряващия доставчик, съгласно уговореното в правила и/или общите условия на Даряващия доставчик;

**69.3.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Условието и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Приемачия доставчик – абонамент или предплатени услуги. Възможността абонатите да могат да запазят или сменят вида на сметката си при Приемачия доставчик се преценява от последния съобразно търговската му политика;

**69.4.** Възможна загуба на ползвани от него допълнителни услуги след пренасяне на Номер/та.

**69.5.** (Изм. - в сила от 06.08.2010 г.) Че е възможно преконфигуриране на пренасяния Номер/а.

**69.6.** (В сила от 06.08.2010 г.) Основанията за отказ за преносимост на номера/та.

**69.7.** (В сила от 06.08.2010 г.) Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.

**69.8.** (В сила от 06.08.2010 г.) Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата в този период.

**69.9.** (В сила от 06.08.2010 г.) Възможното влошено качество на електронната съобщителната услуга в деня на пренасянето.

**70.** (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.) При подаване на заявлението за пренасяне на Номер/а абонатът представя за проверка документите по т. 8.2. от настоящите Общи условия, както и документи удостоверяващи данните, включени в заявлението за преносимост.

**71.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**71.а.** (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) В случай на оттегляне на заявлението за пренасяне съобразно предвиденото в настоящите Общи условия, заплатената еднократна инсталационна такса по т. 23.1. не подлежи на възстановяване, а Крайният ползвател е длъжен да върне предоставените му след подаване на заявлението за пренасяне

и сключване на индивидуален договор под условие крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на А1 в случай, че такива са му били предоставени.

**71.б.** (Нов в сила от 07.01.2013 г.) В случай, че абонатът е избрал възможността по т. 64.4.а. процедурата по пренасяне на номерата се стартира от момента на подаване на заявлението.

**71.в.** (Нов в сила от 07.01.2013 г.) В случай че абонатът е избрал възможността по т. 64.4.б. процедурата по пренасяне на номерата се стартира след изтичане на 7-дневния срок.

**71.г.** (Нов в сила от 05.09.2022 г.) При подаване на заявлението за преносимост А1 сключва договор за предоставяне на услуги с Абоната с предмет заявления/те за пренасяне номер/а.

**72.** (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:

**72.1.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**72.2.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**72.3.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**72.4.** Крайният ползвател не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

**72.5.** Заявлението е подадено от трето лице, което не е упълномощено по реда на т. 8.3. от настоящите Общи условия или не е негов наследник;

**72.6.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**72.7.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**72.8.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**72.9.** (Изм. и доп. – в сила от 06.08.2010 г.; отм. в сила от 05.09.2022 г.)

**72.10.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**72.11.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**72.12.** (В сила от 06.08.2010 г.) Представените от Абоната данни в заявлението са непълни и/или неточни;

**72.13.** (В сила от 06.08.2010 г.) Не са представени изискуемите към заявлението документи;

**72.14.** (В сила от 06.08.2010 г.) Други причини, съгласно т. 10, както и по реда на т. 33.12. от настоящите Общи условия;

**72.15.** (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В зависимост от кредитната оценка, извършена по реда на т. 33.12. от настоящите Общи условия, А1 има право да предложи предоставянето на достъп до услуги по реда и условията, посочени в т. 33.12.2. или т. 33.12.3. от настоящите Общи условия;

**72.16.** (Нов в сила от 05.09.2022 г.) Не са изпълнени действията по т. 71.г. по-горе.

**72.17.** (В сила от 06.08.2010 г.) При установена липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

**72.18.** (В сила от 06.08.2010 г.; Изм. в сила от 07.01.2013 г.) В случаите, когато са налице неотстраними причини за отказ при Даряващия доставчик, както следва:

**72.18.1.** Номерът:

**72.18.1.1** преди подаването на заявление за преносимост е несъществуващ или не е предоставен на Абонат на Даряващия доставчик; номерът се счита за предоставен на крайният ползвател и когато не се е отказал от правото за преносимост по чл. 134, ал. 6 от ЗЕС;

**72.18.1.2** (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

**72.18.2.** Даряващият доставчик вече е получил от Приемащ доставчик друго искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;

**72.18.3.** (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

**73.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите по т.т. 72.4.,

72.5., 72.12., 72.13., 72.16 заявлението не се разглежда от А1 до отстраняване на недостатъците, 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 отказ на А1. В останалите случаи процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен отказ на А1. В случаите на отстранима причина за отказ, включително в хипотезите на т. 73а, договорът на Абоната се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание на начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик или в общите условия на даряващия доставчик.

**73.а.** (В сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 в качеството си на Приемач доставчик не разглежда заявлението за преносимост и в случаите, когато са налице следните отстраними причини за отказ при Даряващия доставчик:

**73.а.1.** (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

**73.а.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Представените от А1 данни за Абоната са непълни и/или неточни;

**73.а.3.** При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Преконфигуриране се изисква за следните номера:

**73.а.3.1.** Пренасяният номер е главен номер на серия с индивидуални номера, освен когато се пренася заедно с цялата серия;

**73.а.3.2.** Пренасяният номер е част от блок на главен/групов номер, освен когато се пренася целия блок/група;

**73.а.3.3.** Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

**73.а.3.4.** Пренасяният номер е със специфичен анализ;

**73.а.3.5.** Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс (BRI/PRI);

**73.а.3.6.** Други номера, нуждаещи се от преконфигурация.

**73.а.4.** Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

**73.б.** (В сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите по т.т. 73.а.2. - 73.а.4. заявлението не се разглежда от А1, до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 (тридесет) дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен отказ на А1.

**73.в.** (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

**73.г.** (Отм. в сила от 07.01.2013 г.)

**74.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**75.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Заявление за пренасяне на Номер/а може да бъде подавано отново, когато причините за отказа са отстранени.

**76.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. – в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При заявяване за пренасяне на повече от един Номер, А1 приема по избор на Абоната отделно заявление за преносимост за всеки отделен Номер, отделни

заявления за указани от Абоната 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. 72, както и основанията за отказ при Даряващия доставчик се преценяват по отношение на всеки отделен Номер, включен в заявлението за пренасяне. По отношение на Номер/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 Абоната, изразено в заявлението за преносимост.

**77.** (Нов в сила от 05.09.2022 г.) Когато Абонат прекрати договор за предоставяне на услуги чрез пренесен номер, А1 в качеството на Приемащ доставчик запазва номера за срок минимум един месец, освен ако крайният ползвател изрично се е отказал от това право.

**78.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**78.а.** (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 се задължава да осигури равнопоставеност на Крайните ползватели, които са се възползвали или са изявили желание да упражнят правото си за пренасяне на номер в мрежата му и собствените Крайни ползватели.

**78.б.** (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 сключва договор за предоставяне на фиксирани услуги с Абоната, който договор влиза в сила под условие, в случай че процесът на преносимост завърши успешно.

**78.в.** (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 уведомява Абоната за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост. В случай, че Абоната не се яви лично или чрез упълномощения представител/законен представител/наследник при А1 или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице неотстраними основания за отказ при А1 или при Даряващия доставчик се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.

**78.г.** (Нов в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на пренесен номер поради техническа грешка, А1 връща номера на даряващия доставчик в срок до 24 (двадесет и четири) часа от констатирането на техническата грешка.

**ХІІА.** (В сила от 10.08.2009 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; Изм. в сила от 05.09.2022 г. във връзка с § 6 от ПЗР на ФС на КРС (обн. ДВ, бр. 101/2021 г.) **ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОЛЗВАТЕЛ С А1 ПО ПОВОД ПРЕНОСИМОСТ НА НОМЕРА ПРИ ПРОМЯНА НА АДРЕСА**

**78.1.** (В сила от 10.08.2009 г.; Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Краен ползвател, който ползва Номер от А1 може да го пренесе при промяна на адрес, на който ще ползва Услугата, в рамките на същия географски национален код за направление.

**78.2.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) За да пренесе Номера си при промяна на адреса, Крайният ползвател трябва да посети магазин на А1 или негов упълномощен партньор, в рамките на работното време, където да заяви желанието си и да подпише допълнително споразумение към сключения договор по образец на А1. Активирането на Услугата на променения адрес се осъществява в рамките на срок до 3 (три) работни дни, считано от датата на подписване на допълнително споразумение по предходното изречение за единични номера и до 5 (пет) работни дни, считано от датата на подписване на допълнителното споразумение по предходното изречение за групи от номера.

**ХІІІ.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; Изм. в сила от 05.09.2022 г. във връзка с § 6 от ПЗР на ФС на КРС (обн. ДВ, бр. 101/2021 г.) **ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОЛЗВАТЕЛ С А1 В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК**

**79.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**80.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**81.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може мотивирано да откаже преносимост на номер/а само в следните случаи:

**81.1.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Номерът:

**81.1.1.** (В сила от 06.08.2010 г.) преди подаване на заявлението за преносимост е несъществуващ или не е предоставен на Абонат на Даряващия доставчик; номерът се счита за предоставен на крайният ползвател и когато не се е отказал от правото за преносимост по чл. 134, ал. 6 от ЗЕС;

**81.1.2.** (Отм. сила от 07.01.2013 г.)

**81.2.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 вече е получил от Приемач доставчик друго искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;

**81.3.** (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

**81.4.** (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

**81.4.а.** (Отм. в сила от 06.08.2010 г.)

**81.5.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Представените от Приемачия доставчик данни за Абоната са непълни и/или неточни:

а) за физически лица – трите имена и единен граждански номер;

б) за юридически лица или физически лица – еднолични търговци – наименование и съответен идентификационен код;

в) за чуждестранни лица – имена и личен номер или номер на валиден документ за самоличност;

г) за организации, които нямат статут на юридическо лице – съответен идентификационен код и трите имена на представляващия.

**81.6.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) При преносимост на група номера, чиято преносимост изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост. Преконфигуриране се изисква за следните номера:

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

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

**81.6.3.** Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;

**81.6.4.** Пренасяният номер е със специфичен анализ;

**81.6.5.** Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс

(BRI/PRI)

**81.6.7.** Други номера, нуждаещи се от преконфигурация;

**81.7.** (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.) Пренасяният номер е част от група съкратен номер.

**81.8.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**82.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**83.1.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**83.2.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**84.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**84.1.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**84.2.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**84.3.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**84.4.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

**84.5.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

85. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 се задължава в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера да осигури пренасяне на номера/та на датата, договорена между Приемачия доставчик и Абоната, а ако такава не е избрана преносът е в срок до 5 (пет) работни дни за групи от номера и до 3 (три) работни дни за единични номера, считано от стартиране на процедурата за преносимост и включва прозорец на преносимост не по-голям от 6 (шест) часа. В случай на забавяне поради технически проблеми, изразяващи се във временно спиране на система, при Даряваща или Приемача мрежа, която обслужва процеса на преносимостта на номера, или при изрично желание на Абоната, А1 и Приемачият доставчик определят нова дата на пренасяне, за която Приемачият доставчик информира Крайния ползвател.

**85.а.** (Нов - в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Абоната с А1 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 на начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, които са уговорени в договора между абоната и А1 или в Общите условия.

**86.** (Нов в сила от 05.09.2022 г.) При поискване от Абоната А1 в качеството му на Даряващ доставчик възстановява оставащия кредит на потребителите, които ползват предплатени услуги. За възстановяването на предплатения кредит А1 може да изисква такса съгласно действащия Ценоразпис, публикуван на интернет страницата на дружеството. Искането за възстановяване на оставащия кредит по пренасяния предплатен номер се подава пред А1 в качеството му на Даряващ оператор в 2-месечен срок от подаване на заявлението за преносимост.

**87.** (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

#### **XIV. ИНФОРМИРАНЕ ЗА ПРЕНЕСЕНИ НОМЕРА** (В сила от 15.06.2009 г.)

**88.** (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) А1 информира безвъзмездно своите Крайни ползватели, в случай че те осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените на дружеството номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици, като предлага алтернативна възможност на Крайните ползватели да реализират повикването или да го прекратят. Тази услуга може да бъде деактивирана по желание на Крайния ползвател, като деактивирането се извършва по отношение на всички повиквания към пренесени от мрежата на А1 номера.

**89.** (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Информиранието за пренесените номера по т. 88 ще се осъществява чрез звуков сигнал с продължителност 3 (три) секунди и технически параметри, съгласно Приложение № 3 към Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление (Функционалните спецификации – Обн. ДВ, бр. 96/07.11.2008 г., изм. и доп. ДВ, бр. 26/06.04.2010 г.). След проиграването на звуковия сигнал по предходното изречение А1 ще предоставя времеви интервал от 2 (две) секунди, който да даде възможност на Абоната за избор да прекрати или да осъществи повикването.

**XIV а. ПРОЦЕДУРА ЗА УСТАНОВЯВАНЕ НА НЕПРАВОМЕРНО ПРЕНАСЯНЕ НА НОМЕРА** (Изменение и допълнение – в сила от 15.05.2011г.; Изм. в сила от 05.09.2022 г. във връзка с § 6 от ПЗР на ФС на КРС, обн. ДВ, бр. 101/2021г.) във връзка с чл. 39 от ФС и Процедура за установяване на неправомерно пренасяне на номера – Приложение към Процедурата за преносимост на географски номера, подписана между операторите:

**89а.** Процедурата за установяване на неправомерно пренасяне на номера може да започне по инициатива на Приемачия доставчик, Даряващия доставчик или по искане на Абоната.

**89б.** Неправомерно пренасяне по смисъла на т. 89а представлява пренасяне на Номер/а в мрежата на доставчик от домейна на преносимост, без да е налице валидно изразено съгласие на Абоната/Крайния ползвател за пренасяне на номер/а. Случаите на неправомерно пренасяне включват:

**89.б.1.** пренасяне на Номер/а, които не са били заявени за пренасяне от страна на Абоната и/или за които липсват изискуемите за правомерно пренасяне документи;

**89.б.2.** пренасяне на Номер/а без да е налице представителна власт на лицето, подало заявление за пренасяне. Наличието/ липсата на представителна власт се преценява към момента на подаване на заявлението за преносимост;

**89.б.3.** пренасяне на Номер/а, спрямо които са били налице непоправими причини за отказа при Даряващия и/или при Приемащия доставчик към момента на подаване на заявлението за преносимост или в случай че са били налице поправими причини за отказ, същите не са били отстранени в предвидения срок.

**89.б.4.** пренасяне на номера спрямо които е бил извършен отказ от преносимост в установения за това срок, но Приемащия или Даряващия доставчик не са уведомили съответния друг доставчик за отказа.

**89.в.** Абонат може да подаде искане за установяване на неправомерно пренасяне до Даряващия и/или до Приемащия доставчик в срок до два месеца след пренасяне на номера/та за абонати, които ползват услуги по договор при Приемащия доставчик и в срок до три месеца за крайни ползватели на предплатени услуги при Приемащия доставчик.

**89.г.** Искането по т. 89.в от настоящата процедура се подава в писмена форма лично от Абоната или негов надлежно оправомощен представител или законен представител или наследник в търговски обект на Даряващия и/или до Приемащия доставчик, негов надлежно оправомощен дистрибутор или търговски представител. Искането следва да съдържа описание на основанията за неправомерно пренасяне. Не се приемат анонимни искания, както и искания, подадени по поща, факс или електронна поща.

**89.д.** В случай че процедурата започва по инициатива на Приемащия и/или Даряващия доставчик, доставчикът по чиято инициатива е започнала процедурата уведомява Абоната.

**89.е.** След получаване на искането/сигнала, Приемащият и Даряващият доставчик проучват фактическите обстоятелства по случая и документите, въз основа на които е осъществено пренасянето като разглеждат случая в срок до две седмици от получаване на искането/сигнала. Те следва да вземат решение дали е налице неправомерно пренасяне в срока по предходното изречение.

**89.ж.** В случай че не се постигне съгласие в срока по т. 89.е се организира среща, на която Приемащият доставчик представя оригиналите на документите, въз основа на които е осъществен процеса на пренасяне. На срещата по предходното изречение Приемащият и Даряващият доставчик следва да поканят и Абоната.

**89.з.** Приемащият и Даряващият доставчик следва в едноседмичен срок след процедурата по т. 89.ж да вземат решение дали е налице неправомерно пренасяне на Номер/а или не са налице основания да се приеме, че пренасянето е неправомерно.

**89.и.** В случай че Приемащият и Даряващият доставчик не могат да постигнат съгласие в срока по т. 89.з, процедурата се прекратява.

**89.й.** Абонатът се уведомява за решението на Приемащия и Даряващия доставчик или за прекратяване на процедурата.

**89.к.** В случай че е установено неправомерно пренасяне, Приемащият доставчик връща Номер/та на Даряващия доставчик по реда на Процедурата за преносимост на географски номера. За процедурата по предходното изречение не се прилагат разпоредбите на Процедурата за преносимост на географски номера, като действията по пренасяне се съгласуват между доставчиците в дух на добра воля и при прилагане по аналогия на съответните разпоредби за преносимост, доколкото са приложими.

**89.л.** В хипотезата по т. 89.к. договорът на Абоната с Приемащия доставчик се счита за прекратен без отговорност за Абоната от датата на

пренасяне на съответния Номер/а в мрежата на Даряващия доставчик. Договорът на Абоната с Даряващия доставчик се счита за възстановен с обратна сила от дата на пренасяне. Абонатът не дължи плащания за ползвани услуги към Приемащия доставчик. Когато обект на неправомерно пренасяне са били само част от номерата, пренесени в едно заявление, този член се прилага само към неправомерно пренесените номера.

**89.м.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Отношенията между Абоната и А1 в качеството му на нов Приемащ доставчик се уреждат съобразно настоящите Общи условия и/или договора с Абоната.

#### **XIV 6. ПРАВА ЗА КОМПЕНСИРАНЕ НА АБОНАТИТЕ ПРИ ПРОЦЕСА ПО ПРЕНОСИМОСТ НА НОМЕРА (Нов в сила от 05.09.2022 г. във връзка с ФС на КРС, обн. ДВ бр. 101/2021 г.)**

**89.1.** Абонат/Краен ползвател, заявил преносимост на номер, има право да предяви искане за компенсиране в следните случаи:

**89.1.1.** номерът не е пренесен в сроковете, определени в настоящите ОУ и ФС;

**89.1.2.** номерът е пренесен без съгласието на крайния ползвател;

**89.1.3.** при неспазване на прозореца на преносимост, определен в настоящите ОУ и ФС.

**89.2.** Компенсирането на крайните ползватели се дължи за всеки номер и може да бъде под формата на парична сума в размерите по т. 89.3, предоставяне на услуги или отстъпка от месечен абонамент за услуги на същата стойност, или друг равностоен начин на компенсация – напр. предоставяне на ваучери и/или допълнителни пакети с безплатни минути и/или други, чиито видове и размери се добавят в действащия Ценоразпис на дружеството на [www.a1.bg](http://www.a1.bg).

**89.3.** Когато компенсацията е под формата на парична сума, размерът за всеки номер се определя по следния начин:

**89.3.1.** в случаите по т. 89.1.1 и т. 89.1.3 - не по-малко от 2 лв. за всеки ден забава;

**89.3.2.** в случаите по т. 89.1.2 - не по-малко от 2 лв. за всеки ден забава от датата на неправомерното пренасяне до датата на връщане на номера от Приемащия доставчик.

**89.4.** Искането за компенсиране се подава пред Приемащия доставчик в двумесечен срок от подаване на заявлението за преносимост.

**89.4.1.** Приемащият доставчик е длъжен да приеме и разгледа искането за компенсиране, ако то е подадено в срока по т. 101.4.

**89.4.2.** А1 регистрира предявените пред него искания за компенсиране при прилагане на приетите от него правила и процедури за разглеждане на молби, сигнали и жалби.

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

**89.5.** В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране приемащият доставчик го разглежда и уведомява за своето решение крайния ползвател.

**89.5.1.** В случай че Приемащият доставчик установи, че някое от обстоятелствата по т. 89.1 не е възникнало в резултат от негово действие/бездействие, той може да откаже да удовлетвори искането за компенсация, за което уведомява Крайния ползвател по реда на т.89.5.

**89.5.2.** В случаите по т.89.5.1 Крайният ползвател може да подаде искането за компенсиране по т.89.1. пред Даряващия доставчик в четиримесечен срок от подаване на заявлението за преносимост.

**89.5.3.** В 30-дневен срок от регистриране на искането за компенсиране Даряващият доставчик го разглежда и уведомява за своето решение Крайния ползвател.

**89.6.** Доставчикът по т. 89.5 или т. 89.5.2. може да уважи искането или да го отхвърли, за което следва да се мотивира.

**89.7.** Предявяване на искането за компенсиране пред Доставчика не е пречка за Крайния ползвател да предяви иск по съдебен ред.

#### **XV. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

**90.** (Доп. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. - в сила от 30.03.2012 г.; Изм. – в сила от 25.12.2014 г. ; доп. – в сила от 30.05.2016 г.; изм. във връзка



с Промяната в Търговския регистър) 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. ПРИЛОЖИМО ПРАВО (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.)**

**91.** (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) За неуредените в настоящите Общи условия въпроси субсидиарно се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

#### **XVII. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.) ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**92.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 05.05.2021 г.) Настоящите Общи условия се прилагат и за заварените абонати и потребителите към датата на влизането им в сила.

**93.** (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Настоящите Общи условия могат да бъдат изменени и/или допълвани по реда на ЗЕС.

**94.** (Изм. - в сила от 10.08.2009 г.) Измененията и допълненията по т.т. 2.2. – 2.6., т. 2.12., т.т. 2.15. – 2.18., т. 10.9, т. 13.а., т. 23.5., т.т. 33.8.1. – 33.8.3., т. 33.15., т.т. 35.8. – 35.10., т.т. 36.10. – 36.12., т. 40.10., т. 40.11., т. 49.3.9., т. 49.4., Раздел XII, Раздел XIII и Раздел XIV влизат в сила след успешното приключване на технически тестове между доставчиците от Домейна на преносимост, свързани с осъществяване на преносимост на географски номера.

**95.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) При несъответствие между разпоредби в договора и разпоредби в Общите условия, имат сила тези в договора.