

**ПРОЕКТ – в сила от 4.12.2023 г.**

**ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА ЦИФРОВА ТЕЛЕВИЗИЯ, ПРЕДОСТАВЕНА ПРЕЗ САТЕЛИТНА ТЕХНОЛОГИЯ ОТ „А1 БЪЛГАРИЯ“ ЕАД**

Изм. и доп. във връзка с изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите (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; Изм. и доп. във връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения (обн. ДВ, бр. 20/09.03.2021 г.) – в сила от 05.05.2021 г.; Изменени и допълнени съгласно Решение на КЗП по т. 19 от Протокол №3/19.01.23 г., Решение на КЗП по т. 30 от Протокол №8/23.02.23г., писмо на А1 до КЗП с вх. №Ц-03-1058/17.08.2023г., Решение на КЗП по т. 22 от Протокол №36/13.10.2023 г., изменени и допълнени съгласно писмо с изх. № 10-02-16/14.02.2023 г. на КРС – измененията са в сила от 4.12.2023 г.)

**I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Настоящите Общи условия са изготвени в съответствие с изискванията на чл. 225 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) и въз основа на подадено уведомление по реда на Глава пета на ЗЕС за предоставяне на цифрова телевизия по сателитна технология от страна на „А1 България“ ЕАД, наричано по-долу за краткост „А1“, със седалище и адрес на управление: гр. София, 1309, ул. "Кукуш"№ 1, с Единен идентификационен код (ЕИК): 132468980.

**2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.) С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на А1 с Крайните ползватели на предоставяната от А1 услуга Цифрова телевизия, предоставена чрез сателитна технология, наричана по-долу за краткост „Услугата“. Взаимоотношенията между А1 и носителите на авторски и сродни на авторските права по смисъла на Закона за авторското право и сродните му права върху произведения, които се разпространяват чрез Услугата, както и взаимоотношенията между А1 и телевизионните оператори по смисъла на чл.3, ал.2 от Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), чиито програми се разпространяват чрез цифрова телевизия, предоставена през сателитна технология, касаещи технически условия, авторски и сродни права за разпространяване на програмите им, се уреждат в отделни индивидуални договори между А1 и всеки един телевизионен оператор и не са обект на настоящите Общи условия.

**3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатите на услугата осъществяват контакт с А1 на следния адрес за кореспонденция и телефон:

Гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1, община Илинден; Тел; \*88 (За Абонати на А1) и 088 123 (За Абонати на А1 и на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга) ; e-mail: [customerservice@a1.bg](mailto:customerservice@a1.bg) .

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

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

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

**4.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър „Договор за Услуги“ означава договор с предмет предоставянето от А1 на една или няколко електронни съобщителни услуги, чрез която и да е електронна съобщителна мрежа, включително Сателитната мрежа.

**4.4.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) “Интернет страница на А1” означава интернет страницата на адрес: [www.a1.bg](http://www.a1.bg) или друга интернет страница, на която е налице информация за тези Общи условия и Услугите.

**4.5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) “Сателитна мрежа” е електронна съобщителна мрежа на А1 и/или негови партньори, използваща спътници за осъществяване на електронни съобщения.

**4.6.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.) „Оборудване“ означава всяко крайно устройство, принадлежност или друго оборудване, предоставено от А1 на Абонат или Краен ползвател за целите на ползване на Услуга, съгласно тези Общи условия и/или Договора за Услуги.

**4.7.** (Изм. в сила 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.

**4.8.** „Услуга“ е услугата Цифрова ТВ, предоставена през Сателитна технология, представляваща спътниково разпространение на телевизионни и радио програми, допълнителна информация (включително телетекст) в цифров формат, чрез Сателитната мрежа.

**4.9.** (Изм. в сила 05.05.2021 г.) "Краен ползвател" е ползвател, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги.

**5.** Параметрите на Услугата са описани в настоящите Общи условия и имат обвързваща сила за страните по Договора.

6. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.) Настоящите Общи условия имат задължителна сила за А1 и за Крайните ползватели на Услугата. Те удостоверяват това обстоятелство с подписа си под договора за услуги и/или отделен документ.

7. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Условия различни от тези, предвидени в Общите условия могат да бъдат уговорени в договорите за услуги между А1 и Абонат или в допълнителни писмени споразумения към тях, при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство.

## **II. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА УСЛУГИ**

8. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Лицата, желаещи да ползват Услугата, заявяват това в магазин от търговската мрежа на А1 или по друг начин, посочен на Интернет страницата на А1.

9. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Предоставянето на Услугата от А1 се извършва на основание писмен Договор за Услуги, сключен със съответния Абонат и/или въз основа на приложение към действащ договор за услуги с Абоната.

10. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.) А1 предоставя възможност за достъп до Сателитната мрежа и ползване на Услугата и чрез закупуване на предплатен пакет Услуги съгласно правила, публикувани на Интернет страницата на А1 и/или в ръководство, предоставено на Крайните ползватели при закупуване на пакета. Считано от датата на закупуване на съответния пакет от предплатени Услуги, се счита, че Крайният ползвател е запознат и е съгласен с посочените правила.

11. (Изм. в сила 05.05.2021 г.) При сключването на Договора за Услуги, 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.

11.1. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При промяна на предоставените данни, Абонатът следва да уведоми А1 своевременно. В случай че Абонатът не изпълни това задължение, А1 не носи отговорност при претенции на Абоната, свързани с използване на неактуални данни от страна на А1.

11.2. При сключване на Договора за Услуги лицата се идентифицират по следния начин:

11.2.1. Физически лица - български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен или настоящ адрес на територията на Република България, нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай, че договорът се сключва от трето упълномощено лице.

11.2.2. Юридически лица, еднолични търговци и други правни субекти:

а) лица, които са регистрирани 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.

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

в) 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.) - копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

**11.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключване на Договор за Услуги с пълномощник, както и при всякакви други разпоредителни действия с договора (прекратяване, изменение, смяна на страна по него и др.) се изисква представяне на нотариално заверено пълномощно в оригинал, в което фигурира текст, от който следва, че пълномощникът има право да извършва съответните правни и фактически действия пред А1 и/или пред всякакви трети лица (в това число А1). По изключение А1 може да приеме пълномощно без нотариална заверка, но само ако е издадено от лице по т.11.1.2 и отговарят на най-малко на следните изисквания: пълномощното е специално (съдържа упълномощаване за конкретно действие); съдържа дата и място на издаване, подпис на законния представител и печат; издадено е не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на специалните пълномощни остава при А1. При представяне на общо пълномощно, следва да бъде предоставено и заверено копие от него, което остава при А1.

**11.4.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право по своя преценка да не изисква един или няколко от посочените в т. 11.2 и т. 11.3 документи, в случай че разполага с актуални данни относно информацията, която съдържат.

**11.5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключване на Договора за услуги, А1 може да изисква и други документи от насрещната страна при спазване на разпоредбите на действащото българско законодателство и тези Общи условия.

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

**12.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът няма право да прехвърля правата и задълженията, произтичащи от Договора за Услуги, на трети лица без изрично писмено съгласие на А1.

**13.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право писмено да упълномощава трети лица да сключват от негово име Договори за Услуги, както и да събират плащания от Абонати от негово име, като информира съществуващите и потенциалните Абонати по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване.

**14.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да откаже сключването на Договор за Услуги, свързване на Абонат към Сателитната мрежа, чрез която се предоставя Услугата или възстановяване на спрян достъп до Услугата, когато лицето, което е поискало това:

**14.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) не представя изисканите от А1 документи за сключване на Договор за Услуги;

**14.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) има просрочени задължения или други нарушения по договора с А1;

**14.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) не е внесло изисканата от А1 при условията на т. 16 и т. 17 от настоящите Общи условия гаранционна сума или не е предоставило банкова гаранция;

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

**14.5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) е получило или е направило опит да получи от А1 Услугата или Оборудване по начин, нерегламентиран в настоящите Общи условия или по друг, забранен от закона начин;

**15.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключване на Договора за Услуги А1 има право да изисква от другата страна банкова гаранция или внасяне в А1 на гаранционна сума в размер на цената на предоставеното Оборудване.

**16.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Гаранционна сума (съответно банкова гаранция) може да бъде изисквана от А1 и от Абонати, чиито достъп до Услугата е бил преустановяван поради неплащане на дължими суми.

**17.** Лихви върху гаранционните суми не се начисляват.

**18.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да използва изцяло или отчасти гаранционната сума за удовлетворяване на свои изискуеми вземания към Абоната, заедно с лихви за забава по неплатени сметки. При прекратяване на Договора за услуги неизползваната част от гаранционната сума подлежи на връщане на Абоната в срок до 1 (един) месец след постъпване на изрично писмено искане на Абоната, в случай, че той няма неизплатени задължения към А1.

### **III. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА И ОСИГУРЯВАНЕ НА ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА**

**19.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.) Услугата включва

освен описаното в т.4.6 предоставяне на Оборудване от страна на А1, както и предоставяне на допълнителни услуги (телевизионни, интерактивни и други), с различно съдържание и периода на предлагане, определени от А1.

**19.а.** Програмите, включени във всеки от ТВ пакетите за Услугата, са посочени на [www.a1.bg](http://www.a1.bg) и в списък, предоставен на Абоната към договора, освен ако друго не е предвидено в договора. А1 има право едностранно да променя броя и вида ТВ програми, включени в даден ТВ пакет, като информира за това Абоната на своята интернет страница и в съответствие с действащото законодателство.

**20.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Услугата се предлага от А1 при наличие на техническа възможност и само на територията на Република България.

**21.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) За целите на ползване на Услугата А1 предоставя на Абонатите следното оборудване:

- Сателитна антена
- LNB (Low Noise Block) с един, два или четири изхода в зависимост от броя на заявените приемници
- Сателитен приемник
- Смарт карта
- Аудио-видео кабел
- Дистанционно управление

**22.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Обхватът на Услугата може да се разширява, като А1 своевременно уведомява Абонатите за това.

**23.** (Изм. в сила 05.05.2021 г.) Осигуряване на достъп до Услугата се извършва след най-малко 7 (седем) работни дни след сключване на Договор за услуги, като срокът не може да надвишава 30 (тридесет) работни дни, считано от датата на сключване на Договор за Услуги.

**23.1.** Като част от Услугата А1 предоставя на Абоната за временно ползване в зависимост от технологията оборудване (в т.ч. Сателитен приемник и др.).

**23.2.** Оборудването по т. 23.1 се предоставя за срока на действие на договора за услугите, като предоставянето се удостоверява с протокола за инсталация.

**23.3.** Ако за дадена услуга Абонатът продължи да ползва оборудване, предоставено по предишно правоотношение с А1, след прекратяване на новия Договор за услуги, Абонатът се задължава да го върне на А1 в пълна комплектност и изправност. Предаването се удостоверява с приемо-предавателен протокол. Ако въпросното оборудване не е необходимо за ползване на услугата по новия договор, Абонатът следва да го върне на А1 при извършване на инсталацията по новия договор. 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.

**23.4.** Услугите и оборудването се инсталират от специализиран технически екип срещу заплащане на инсталационна такса, ако такава е предвидена за съответната услуга. Инсталацията се констатира с подписване на протокол за инсталация.

**23.5.** Цена за инсталиране се дължи и в случай на промяна на адреса при условията, посочени в настоящите ОУ, ако такава е предвидена в Ценоразписа и/или договора и/или приложенията за съответната услуга.

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

**24.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) при условие, че такава възможност е предвидена в Договора за Услуги - самостоятелно от Абоната, в случай че отговаря на предварително обявените от А1 условия за предоставяне на Услугата, като Абонатът декларира писмено наличието на необходимите обстоятелства.

**24.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) от специализирани технически екипи (наричани за краткост „Технически екипи“), които са оправомощени от А1 да извършват всички дейности, необходими за първоначално свързване към Сателитната мрежа и осигуряване на достъп до Услугата.

**25.** В случаите по т. 24.1 Абонатът отговаря за всички действия, свързани с първоначалното свързване на Оборудването със Сателитната мрежа и извършване на необходимите първоначални настройки за ползване на Услугата, както и в случай че е приложимо, осигуряване на връзка между Сателитния приемник и компютър. В случаите на първоначално свързване по т. 24.2 Техническите екипи извършват свързване на Оборудването със Сателитната мрежа и извършват необходимите първоначални настройки за ползване на Услугата, както и в случай че е приложимо, осигуряване на връзка между Сателитния приемник и компютър.

**26.** Извършването на първоначално свързване към Сателитната мрежа по т. 24.2 и осигуряване на достъп до Услугата се удостоверява с протокол, подписан от представител на Техническия екип и Абонат (или негов представител).

**27.** Задълженията на Техническите екипи по отношение на извършване на първоначално свързване към Сателитната мрежа и осигуряване на достъп до Услугата се изчерпват до описаните т.25 и т. 26 по-горе действия, като Техническите екипи нямат никакво задължение да извършват дейности, които не са пряко и непосредствено свързани с първоначално свързване към Сателитната мрежа и осигуряване на достъп до Услугата.

**28.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че се установи обективна невъзможност за осигуряване на достъп до Сателитната мрежа или достъп до Услугата на адреса, посочен от Абоната, подписаният Договор за Услуги се прекратява, като платените предварително от Абоната суми се възстановяват в срок до 10 (десет) работни дни. Независимо от избрания начин за извършване на първоначално свързване, обективната невъзможност за осигуряване на достъп до Сателитната мрежа или достъп до Услугата във всички случаи може да бъде удостоверена единствено от Технически екип, като в случаите по т. 24.1. Абонатът незабавно уведомява А1 за липсата на възможност да извърши първоначално свързване и А1 изпраща съответен Технически екип, който удостоверява на място действителната липса на предпоставки за осигуряване на достъп до Услугата.

**29.** Абонатът се задължава на определената при сключване на Договора за Услуги дата и час за първоначално свързване към Сателитната Мрежа и осигуряване на достъп до Услугата да присъства на адреса, посочен в Договора за Услуги или да осигури свой представител (пълнолетно дееспособно лице, което присъства при извършване на първоначалното свързване и осигуряване на достъп до Услугата, и може да укаже мястото на инсталиране на Оборудването, както и да

подпише протокола по т. 25 по-горе от името на Абоната).

#### **IV. ЦЕНИ. НАЧИНИ И СРОКОВЕНА ПЛАЩАНЕ**

**30.** (Изм. в сила 05.05.2021 г.) Структура на цените:

**30.1.** Цената на Услугите включва един или няколко от следните компоненти:

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

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

**30.1.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Цена на допълнителни услуги – заплаща се от Абоната при ползване на допълнителни услуги, активирани по време на действие на Договора за услуги, съгласно действащия ценоразпис на А1 и/или договора и приложенията към него;

**30.1.4.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Цена за пакет от предплатени Услуги – определя се в ценоразписа на А1 за предплатени Услуги и включва първоначална цена на пакета и/или цена за презареждане. Цените на предплатените Услуги се заплащат предварително и не подлежат на възстановяване.

**30.2.** Месечната абонаментна такса, дължима за първия и последния месечен таксуващ период от действието на Договора за Услуги, се заплаща пропорционално на броя на дните на ползване на Услугата. Месечната абонаментна такса подлежи на възстановяване в случаите предвидени в т. 28 и т. 71 от настоящите Общи условия.

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

**32.** Месечните сметки, които се заплащат съобразно реализираното потребление през предходния месец се заплащат заедно с месечната абонаментна цена за месеца, следващ месеца, през който са ползвани Услугите.

**33.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.; 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.

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

**33.2.** А1 България има право да променя МАТ веднъж годишно (но не по-рано от 3 месеца от датата



на влизане в сила на договора и/или приложението за услуги), като я индексира с обявения от НСИ средногодишен индекс на потребителските цени за предходната година (Средногодишни ИПЦ, предходната година = 100), ако същият е равен или по-голям от 1%. Индексираната МАТ е основа за извършване на индексация през следваща година. Информация за индексираната такса се включва в първата месечна фактура на абоната след извършване на индексирането.

**34.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) 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 Абонатите и други лица за тях във всички свои магазини на територията на Република България.

**35.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да предлага намаление на цената или отстъпки при едновременно или свързано закупуване на пакети от две или повече услуги, включително услуги, които не попадат в обхвата на Услугата.

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

**36.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да определя конкретна сума (кредитен лимит), в рамките на която Абонатът има възможност да ползва предоставените услуги, без да е необходимо внасянето на гаранционна сума. Конкретният размер на кредитните лимити се определя в ценоразписа на Услугата.

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

**36.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да информира по подходящ начин Абонатите си за изчерпване на кредитния лимит при достигане на сума, равна на 90 % от същия.

**36.4.** След получаване на информацията по т. 36.3 Абонатът има право:

а) в срок до достигане на кредитния лимит да представи банкова гаранция или да внесе гаранционна сума, обезпечаваща плащането на сумата, надвишаваща кредитния лимит.

б) да заплати всички ползвани до момента услуги в тридневен срок след уведомяването му по реда на т. 36.3.

**36.5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При надвишаване на кредитния лимит и/или при неизпълнение на някое от условията по т. 36.4 А1 има право да спре достъпа на Абоната до Услугата.

**36.6.** 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 нарушения по т. 46 и т. 47;

в/ при забава на плащане.

**36.7.** 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. Неуведомяването на Абоната при достигане на кредитния лимит, не освобождава последния от задължението да заплати всички дължими суми, включително тези, надхвърлящи кредитния лимит.

**37.** (Изм. в сила 05.05.2021 г.) Заплащане на Услугите:

**37.1** Начинът на плащане се избира от Абоната.

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

**37.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на А1.

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

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

**37.6.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Месечните сметки на Абоната могат да бъдат оспорени пред А1 в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, А1 разглежда същата по предвидения в тези Общи условия ред и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура, като разликата между платената от Абоната сума по фактурата и коригираната сума се връща на Абоната. Срокът за подаване на жалба не удължава определения за плащане срок.

**37.7.** 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.

**38.** Санкции при неуредени плащания:

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

**38.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) В случай че

неизплащането на сумите продължи след изтичане срока за плащане, А1 има право да преустанови достъпа на Абоната до Услугата/услугите и/или да прекрати Договора за Услуги. Преди прекратяване на договора за услуги А1 уведомява Потребителя/ите и им предоставя подходящ срок не по-кратък от 30 дни за изпълнение на задълженията.

## **V. ПРАВА НА АБОНАТА/КРАЙНИЯ ПОЛЗВАТЕЛ (Изм. в сила 05.05.2021 г.)**

**39.** (Изм. в сила 05.05.2021 г.) Абонатът има право да ползва Услугата в съответствие с изискванията на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

**39.1.** 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.

**39.2.** 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.

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

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

**39.5.** Абонатът има право да заяви смяна на избрания ценови пакет/тарифен план в рамките на срока на ползване по срочен договор при следните изисквания, доколкото това е в съответствие с условията на ценовия пакет/тарифния план, към който желае да премине Абонатът, и доколкото не е уговорено друго в договора:

**39.5.1.** Смяна към стандартен ценови пакет или тарифен план с равна или по-висока МАТ от базовата МАТ по договора може да се извърша без заплащане на цена за смяната по всяко време от действието на договора;

**39.5.2.** Смяна към промоционален ценови пакет или тарифен план с равна или по-висока промоционална МАТ от базовата МАТ по договора може да се извършва след заплащане на такса за смяна на тарифен план, посочена на [www.a1.bg](http://www.a1.bg);

**39.5.3.** Смяна към ценови пакет или тарифен план (стандартен или промоционален) с по-ниска МАТ от базовата МАТ по договора може да се извършва: (а) без заплащане на цена за смяната в рамките на последните 3 (три) пълни последователни месечни периоди на фактуриране от срока на ползване по договора; (б) след заплащане на неустойката, посочена в договора в рамките на периода преди последните 3 (три) пълни последователни месечни периоди на фактуриране от срока на ползване

по договора.

**39.5.4.** След изтичане на срока на ползване по договора смяна на избрания ценови пакет/тарифен план може да се извършва свободно без заплащане на каквато и да е цена или обезщетение;

**39.5.5.** Следните думи и изрази имат посочените в тази разпоредба значения: (а) "промоционален тарифен план/ценови пакет" - тарифен план/ценови пакет, за който в рамките на определен период от време се предлагат по-благоприятни условия (промоционални условия) под формата на отстъпки или допълнително потребление (например допълнителни минути, трафик на данни, SMS или MMS и др.); (б) "стандартен тарифен план/ценови пакет" - тарифен план/ценови пакет, за който не са предвидени промоционални условия под формата на отстъпки или допълнително потребление; (в) "базова МАТ" - МАТ за избрания тарифен план/ценови пакет след приспадане на предвидената за нея отстъпка (ако има такава).

**39.5.6.** При промяна на ценовия пакет/тарифния план по договора се подписва анекс или ново Приложение към действащия договор за услуги за срок на ползване от 1 или 2 години в зависимост от оставащия срок по договора и/или приложението. Новият срок на ползване не може да е по-кратък от оставащия срок по договора и/или приложението.

**39.6.** 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.

**39.6.1** Съгласието по т. 39.6 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.

**39.6.2.** 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 ново приложение с избран друг 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, и/или се налага промяна на технологията, в тези случаи при смяната на адрес, следва да подпише ново приложение или анекс за срок от 1 или 2 години.

**39.6.3.** Ако не бъде постигнато съгласие за промяна на адреса на ползване на Услугата и Абонатът не запази досегашния адрес на ползване, Договорът за услугите се прекратява и Абонатът следва да заплати дължимата неустойка.

**39.7.** Абонатът може по всяко време към избрания основен ТВ пакет да активира допълнителен ТВ пакет или ТВ приемник. За целта се подписва допълнително приложение към договора, в което са уредени условията на ползване. Тази разпоредба се прилага доколкото не е уговорено друго в договора или в условията на предоставяните услуги.

**39.8.** При получаване на допълнителен ТВ приемник Абонатът има право да ползва действащия пакет за Услугата и за всеки допълнителен ТВ приемник като условията по този пакет се активират и влизат в сила (без допълнителна МАТ за Услугата) след датата на подписване на съответно приложение за него. В тези случаи Абонатът дължи заплащане на МАТ за ползвания допълнителен ТВ приемник съгласно условията по договора.

**40.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Потребителят има право да даде съгласието си да получава чрез Мрежата на А1 повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко

време. Без наличие на предварително съгласие на Потребителя, А1 може да използва данните, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с Потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на Потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

**40.1.** да изразява несъгласие в момента на сключване на сделката или

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

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

## **VI. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА/КРАЙНИЯ ПОЛЗВАТЕЛ (Изм. в сила 05.05.2021 г.)**

**42.** Абонатът е длъжен да спазва разпоредбите на настоящите Общи условия и Договора за услуги.

**43.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен в 7-дневен срок, считано от датата на настъпване на съответното обстоятелство, да съобщава в писмена форма на А1 всяка промяна в наименованието, адреса си или адреса на ползване на Услугата или в други регистрационни и идентификационни данни, както и да предостави съответните доказателства, удостоверяващи промяната.

**44.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен при ползване на Услугата да използва единствено Оборудването, предоставено от А1. Ако Абонатът използва Оборудване, което не е предоставено от А1 и причинява смущения в действието на Сателитната Мрежа, той отговаря за щетите, причинени на А1 и на трети лица. В случаите по предходното изречение А1 не носи отговорност за влошено качество на обслужване, както и за вреди, причинени на Абоната или негово имущество.

**45.** Абонатът е длъжен да заплаща всички услуги, свързани с ползването на Услугата, съгласно Договора за Услуги.

**46.** Абонатът е длъжен да ползва Оборудването и Услугата по начин, който да не причинява смущения във функционирането на Сателитната мрежа, като следва да ги използва само съобразно тяхното предназначение и единствено за целите, за които са му предоставени.

**47.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен да ползва Услугата по начин, който не нарушава целостта на Сателитната мрежа и/или не възпрепятства предоставянето на Услугата от А1 на трети лица, при спазване на изискванията за качество на услугите.

**48.** (Изм. в сила 05.05.2021 г.) Абонатът има следните задължения по отношение на всяко Оборудване, което му е предоставено за ползване от Оператора за целите на предоставяне на Услугата:

**48.1.** Абонатът е длъжен да ползва и съхранява предоставеното му за ползване Оборудване с грижата на добър стопанин.

**48.2.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) При загуба, кражба или повреда на Оборудване, което му е предоставено за ползване от А1, независимо от местонахождението си, Абонатът е длъжен незабавно да уведоми А1 устно, писмено или по

електронен начин. В тези случаи, когато липсата или повредата на Оборудването се дължи на причини, за които Абонатът отговаря, последният дължи на А1 обезщетение в размер на стойността на оборудването, съгласно действащия Ценоразпис на А1 и не се освобождава от заплащане на приложимите цени на Услугата. В посочените случаи, когато Абонатът не е уведомил А1 за липса или повреда на Оборудването, същият не се освобождава от заплащане на приложимите цени за Услугата и Оборудването, дори когато повредата се дължи на причини, за които Потребителят не отговаря. Ако до 72 (седемдесет и два) часа от уведомлението абонатът не е поискал възстановяване на услугата, А1 може да счита договора за едностранно прекратен без предизвестие, което не освобождава Абоната от задължението да заплати всички дължими суми. Повреда на Оборудването се установяват от А1 или оправомощени от А1 лица след извършване на технически преглед.

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

**48.4.** Абонатът няма право да отстранява сам или да допуска трети лица да отстраняват повреди по Оборудването.

**48.5.** Абонатът е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в седемдневен срок от прекратяване на Договора за услуги. При прекратяване на Договора за услугите Абонатът се задължава да върне на А1 Оборудването в пълна комплектност и изправност. Предаването се удостоверява с приемо-предавателен протокол.

**48.6.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен да върне предоставеното му Оборудване в седемдневен срок, в случай че на определен етап от действието на Договора за услуги му бъде предоставено ново Оборудване от А1 за целите на ползване на Услугата.

**49.** Абонатът е длъжен да не допуска възможност непълнолетни и малолетни лица да имат достъп до програми, чието съдържание е указано като неподходящо за съответната възрастова група.

**50.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен да спазва всички указания на А1, свързани с правилната експлоатация и безопасното използване на Оборудването, което му е предоставено.

**51.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът е длъжен да уведомява А1 в случаите, когато Услугата е неналична или с влошено качество.

**52.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът няма право да извършва действия, с които в нарушение на Закона за авторското право и сродните му права, както и на останалото действащо законодателство, нарушава права и интереси на А1 или на трети лица, включително но без да се ограничава до възпроизвеждането на произведения; разпространението сред неограничен брой лица на произведения; публичното представяне на произведения и други, освен ако изрично не е уговорено друго.

**53.** Абонатът е длъжен да не използва Услугата с цел извличане на печалба за себе си или за трети лица.

**54.** (Нов в сила от 05.05.2021 г.) Потребителят е длъжен да използва Услугата само за лично (домашно) ползване на посочения в договора адрес.

**54.1.** Потребителят е длъжен да не използва Услугата, или трето лице, за други цели, вкл. но не само: за търговски цели; на места за предоставяне на услуги на населението, вкл., но не само: заведения за обществено хранете, спортни/фитнес зали, барове, ресторанти, казина; на места с множество съвместно обитаеми помещения (вкл. хотели, мотели, пансиони, затвори, болници, домове за стари хора, кораби и всички помещения, различни от частен дом, които съдържат помещения, предоставяни и/или ползвани за временно или постоянно настаняване, за офис или бизнес нужди).

## **VII. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) ПРАВА НА А1**

**55.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.) А1 има право да получава в срок всички дължими от Абоната/Крайния ползвател суми за ползването на Услугата и на предоставените други услуги, както и за ползване или закупуване на Оборудването.

**56.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.) За целите на изграждането или поддържането на Сателитната мрежа А1 има право временно, за възможно най-кратък срок, да преустановява достъпа на Абоната/Крайния ползвател до Услугата.

**57.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 25.05.2018 г.; изм. в сила 05.05.2021 г.) А1 има право самостоятелно или чрез друго лице/ лица да извършва първоначална и текуща кредитна оценка на всеки Абонат/Краен ползвател за ползване на Услугата, с оглед преценка събираемостта на вземанията. Допълнителна информация за обработката на 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:

**57.1.** да откаже или преустанови достъпа до Услугата;

**57.2.** да предостави достъп само до част от услугите, включени в Услугата;

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

**58.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни, в случай че Потребителят е дал съгласието си да получава такива повиквания, съобщения или електронна поща чрез Мрежата, съгласно т. 40.

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

**60.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да информира Абоната по подходящ начин при нарушаване на някоя от разпоредбите на Общите условия, както и в случаите на разширяване обхвата на Услугата и т.71 от Общите условия.

**61.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 има право да спира предоставянето на Услугата на Абонат/Крайния ползвател в случай, че същият нарушава свои задължения, свързани с ползването и/или заплащането на Услугата, като предоставянето ѝ се възобновява след отстраняване на нарушението, а в случай, че нарушението не бъде отстранено А1 има право да прекрати Договора за Услуги и да преустанови окончателно достъпа до Услугата. Преди прекратяване на договора за услуги А1 уведомява Потребителя/ите и им предоставя подходящ срок не по-кратък от 30 дни за изпълнение на

задълженията. Предплатените от Абоната/Крайния ползвател такси, отнасящи се за периода на спиране на предоставянето на Услугата, не подлежат на възстановяване.

**62.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай, че Абонатът не спазва срока за плащане по отношение на цялата или част от сумата, дължима за предоставените му по договора Услуги, А1 има право:

**62.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да използва внесената от Абоната гаранционна сума или банкова гаранция, ако е налице такава, за покриване на част или на цялото задължение, като при покриване на част от задължението А1 има право да спре или прекрати достъпа на Абоната до Мрежата/Мрежите.

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

**62.3.** да спре достъпа на Абоната до Мрежата/Мрежите или да прекрати Договора за Услуги, сключен с този Абонат, съгласно т.61.

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

**64.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право, при спазване на действащите нормативни изисквания, да прави промени в технологията на предоставяне на Услугата и да променя обхвата на предоставяните услуги, както и броя и вида на излъчваните програми, структурата на пакетите с канали и разположението на каналите в пакетите.

**65.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.) А1 или оправомощени лица имат право на достъп след отправяне на искане до Абоната/Крайния ползвател по подходящ начин до помещенията на Абоната/Крайния ползвател, в които се ползва Услугата, за целите на отстраняване на възникнали повреди или влошено качество на ползване на Услугата. В случай, че Абонатът/Крайният ползвател не осигури необходимия достъп след отправено искане от страна на А1, А1 не носи отговорност за неналичието на Услугата или влошеното ѝ качество.

#### **VIII.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) **ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА А1**

**66.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; Изм. в сила 05.05.2021г.) А1 е длъжен да осигурява качествена Услуга 24 (двадесет и четири) часа на денонощие, 7 (седем) дни в седмицата, в зоните на предоставяне на Услугата, освен в случаите на възникване на обстоятелства от непреодолима сила и в случаите, предвидени в настоящите Общите условия.

**67.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 осигурява в най-краткия практически възможен срок отстраняване на повредите в Сателитната мрежа.

**68.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на планирано прекъсване или влошено качество на Услугата при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Сателитната Мрежа, А1 е длъжен да информира предварително Абонатите в засегнатия район включително и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на Услугата, по



начин, който е максимално достъпен.

**69.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на прекъсване на обслужването от Сателитната Мрежа за повече от 24 (двадесет и четири) часа, А1 се задължава да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването.

**70.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 осигурява поддръжка на Оборудването и право на законова и търговска гаранция съгласно действащото законодателство и условията на предоставената от него търговска гаранция.

**71.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че повреда на Оборудването води до невъзможност за ползване на Услугата за повече от 5 (пет) календарни дни, А1 може по своя преценка да предостави резервно Оборудване на съответния Абонат или да намали с 1/30 месечната цена за всеки 24-часов период, отчетен от момента на предоставяне на Оборудването за отстраняване на повредата.

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

**72.1.1.** да обявява номера, на които Абонатите могат да се обаждат в случай на възникнали повреди, както и при оплаквания или въпроси. Информация за работното време на номера за обслужване на клиенти е публикувана на страницата на дружеството [www.a1.bg](http://www.a1.bg);

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

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

**72.1.4.** да уведомява Абонатите при отпадане на телевизионна програма от списъка с наименованията на телевизионните програми, включени в ценовия пакет, съгласно изискванията на ЗЕС.

## **IX. ОТГОВОРНОСТИ**

**73.** (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.

**74.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 не носи отговорност за:

**74.1.** прекъсване или влошаване на качеството на Услугата при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон и в случаите на планирано прекъсване или влошено качество на услугите при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на Мрежата;

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

**74.3.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) вреди причинени от инсталирани крайни устройства или оборудване от Абонат/Краен ползвател, които не са предоставени от А1;

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

**74.5.** точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции,

която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка;

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

**75.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.) Абонатът/Крайният ползвател отговаря за виновно причинени вреди на Сателитната мрежа, в резултат от включване на крайни устройства, които не са предоставени от А1.

**76.** (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 за Услуги и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите. Абонатът отговаря и за кражба или загуба на Оборудването, както и в случаите на повреда, дължаща се на причини, за които Абонатът отговаря.

**77.** Абонатът отговаря и за всички допълнителни (извънредни) разходи, свързани със събирането на дължимите от него суми, чрез упълномощени трети лица, както и за разходи, направени при посещение на Технически екип, в случаите, когато се установи, че Абонатът е извършил действия в нарушение на настоящите Общи условия, включително осъществяване на първоначално свързване и осигуряване на достъп до Услугата в нарушение на Общите условия и в случаите на отстраняване на повреди в Оборудването или части от него в противоречие с разпоредбите на Общите условия.

**78.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът отговаря за причинените на А1 и трети страни вреди в резултат на неправомерно и неразрешено ползване на телевизионното съдържание и програмите, до които има достъп в резултат на ползването на Услугата.

**79.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 отговаря за причинените на Абоната вреди, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията си по Общите условия, сключения Договор за Услуги и за пропуснати ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

**80.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност за съдържанието на програмите, които се излъчват чрез Услугата, както и за временното им или постоянно прекъсване, или за промени в часовото разпределение на програмите.

**81.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите, предвидени в настоящите Общи условия или в Договора за Услуги, когато Абонатът е задължен да върне предоставеното му за ползване Оборудване, и в случай че в седемдневен срок това задължение не бъде изпълнено, Абонатът дължи на А1 обезщетение, съгласно т. 48.2. Същата неустойка се дължи и когато предоставеното Оборудване погине изцяло или частично или бъде трайно увредено поради действия на Абоната, които са в противоречие с настоящите Общи условия.

## **Х. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГИ И СПИРАНЕ НА ДОСТЪПА ДО МРЕЖАТА**

**82.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила 05.05.2021 г.; изм. в сила от 4.12.2023 г.) Действието на договора за Услуги в рамките на първоначалния срок на ползване на Услугата може да бъде прекратено едностранно от Абоната с едномесечно писмено предизвестие

до А1. При предсрочно прекратяване на договора Абонатът дължи заплащане на всички неплатени суми, включително неустойки за предсрочно прекратяване. В случаите, когато на абоната/крайния ползвател на предплатени услуги е предоставено крайно устройство за ползване, абонатът/крайният ползвател на предплатени услуги следва да върне съответното крайно устройство в магазин на А1, в противен случай дължи обезщетение в размер на стойността на предоставеното му крайно устройство съгласно договора или действащия Ценоразпис на А1.

**82.1.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Действието на Договора за Услуги може да бъде прекратено едностранно от страна на Абоната с едномесечно писмено предизвестие 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:

а) нарушаване на параметрите за качество на Услугата, определени в Договора за услуги, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни;

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

в) (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) неспазване от страна на А1 на времето за първоначално предоставяне на Услугата, посочено в т. 23 от Общите условия.

**82.2.** В случаите по т. 39.4 Абонатът има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.

**82.3.** Действието на договора за услугите се прекратява, ако дадена услуга не бъде инсталирана на посочения от Абоната адрес в рамките на определения за това срок поради: (а) липса на покритието и/или техническа възможност; или (б) Абонатът не предостави достъп и необходимото съдействие за извършване на инсталацията. В първия случай Абонатът не дължи посочената в договора неустойка за предсрочно прекратяване. Във втория случай Абонатът следва да заплати посочената в договора неустойка.

**82.4.** Независимо от Срока на ползване на ТВ услугата и пакета, Абонатът има право по всяко време, чрез писмено заявление, подадено в магазин на А1, да прекрати ползването на допълнителен ТВ приемник, без да дължи заплащане на неустойка за предсрочното прекратяване, при условие че го върне по предвидения за това ред.

**82.5.** В случай че доп. ТВ пакет е предоставен без определен срок на ползване, Абонатът има право да прекрати ползването на доп. ТВ пакет, без да дължи заплащане на неустойка за предсрочно прекратяване на ползването му.

**82.6.** (Изм. в сила от 4.12.2023 г.) В случай, че доп. ТВ пакет е предоставен за определен срок на ползване Абонатът има право да прекрати ползването на доп. ТВ пакет. При предсрочното прекратяване на доп. ТВ пакет Абонатът дължи заплащане на уговорената в договора и/или приложенията към него, неустойка.

**82.7.** Във всички случаи на прекратяване на Договора за услуга, определени в Общите условия и/или договора и приложенията към него, което и да е оборудване, предоставено за ползване от А1 на Абоната бъде върнато от Абоната в неизправно състояние или не бъде върнато, А1 има право да

получи от Абоната обезщетение в размер на стойността на оборудването, съгласно действащия Ценоразпис на А1.

**83.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 4.12.2023 г.) А1 има право по своя преценка едностранно да прекрати или временно да спре Договора за услуги в следните случаи:

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

**83.2.** При невнасяне на изисканата гаранционна сума при превишен кредитен лимит, ако стойността на ползваните услуги не бъде заплатена незабавно след уведомяване на Абоната и изтичане на срока по т. 36.4. от тези Общи условия.

**83.3.** При невнасяне на изисканата при условията на т. 16 и т.17 от настоящите Общи условия гаранционна сума.

**83.4.** Когато Абонатът използва технически средства за ползването на Услугата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допуснал да бъдат използвани Оборудването или Услугата за незаконни цели.

**83.5.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Когато Абонатът е получил или е направил опит да получи от А1 или използва Услугата или Оборудване чрез незаконни средства.

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

**83.7.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Когато са налице достатъчно основания да се счита, че Абонатът използва Услугата с цел реализиране на печалба за себе си и/или за трети лица без изричното писмено съгласие на А1.

**83.8.** При нарушение на т. 46 и т. 47 от тези Общи условия.

**83.9.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При увреждане на предоставеното на Абоната Оборудване, в случай че същото е собственост на А1.

**83.10.** В случаите по т. 48.2, изр. трето, и в случаите по т. 64 от тези Общи условия.

**83.11.** При нарушение на т. 52 от тези Общи условия.

**83.12.** При предоставяне на неверни данни по т. 11 от настоящите ОУ, на подправени документи или на документи с невярно съдържание.

**84.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да прекрати едностранно с 1 (едно) месечно писмено предизвестие Договора за Услуги при прекратяване на предоставянето на цялата Услуга или на част от услугите, включени в обхвата ѝ, и/или в съответствие с търговската политика на дружеството.

**85.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да спре достъпа до Услугата, след предварителното уведомяване на Абоната в подходящ срок и при проучване, извършено въз основа на постъпила писмена жалба или сигнал срещу Абонат за извършени неправомерни действия. Достъпът до Услугата се спира до изясняване на обстоятелствата по жалбата.

**86.** (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 е продължило повече от 124 (сто двадесет и четири) дни.

## **XI. ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И МОЛБИ**

**87.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Адресираните до А1 предложения, жалби и молби се разглеждат и решават от А1 не по-късно от един месец от получаването им, като жалбоподателят се информира писмено за резултата.

**88.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) След подаване на жалба пред А1, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, А1 разглежда жалбата в срока по предходната точка и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на абоната.

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

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

**90.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатите могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяните услуги, за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане, от Интернет страницата на А1 – [www.a1.bg](http://www.a1.bg) , както и в магазините на дружеството.

## **XIII. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ**

**91.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. - в сила от 25.05.2018 г.) А1 обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД“, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на А1.

**92. до 97.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. - в сила от 25.05.2018 г. )

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

**98.1.** 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 непряко;

- 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.
- 98.2.** Съгласно Закона за електронните съобщения, при предоставяне на услуги на потребителите – физически лица – А1 може да обработва и следните данни:
1. 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;
  2. данни, необходими за изготвяне на подробна писмена информация за ползваните услуги заедно с първичен счетоводен документ.
- 98.3.** Права на потребителите – субекти на данни
- 98.3.1.** 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).
- 98.3.2.** 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.
- 98.3.3.** Потребителите – физически лица – имат следните права:
1. Информираност във връзка с обработването на личните им данни;
  2. 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;
  3. Коригиране на личните им данни, ако са неточни;
  4. Изтриване на личните им данни;
  5. Ограничаване на обработването на личните им данни;
  6. Възражение спрямо обработването на личните им данни, когато същото се извършва на основание легитимен интерес;
  7. Право на защита по съдебен или административен ред (пред КЗЛД), в случай, че правата им по ОРЗД са били нарушени.
- 98.4.** 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:
1. категориите лични данни, както и съответните цели за тяхното обработване;
  2. правните основания за обработване на лични данни;
  3. информация за източника на личните данни – в случай че А1 получава данни от трети лица;
  4. съществуването на автоматизирано вземане на решения, включващо профилиране;
  5. сроковете за съхранение на лични данни или критериите за тяхното определяне;
  6. получателите или категориите получатели на лични данни;

7. координатите за връзка с А1 и определеното от него длъжностно лице по защита на данните;
8. условията и начините за упражняване на правата по ОРЗД, в това число за правото на жалба до КЗЛД;
9. друга информация, предвидена в ОРЗД.

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

**99.** (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани по инициатива на А1 или друг, предвиден в действащото законодателство ред.

#### **XV. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

**100.** (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) ; email: [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**

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

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