

# ОБЩИ УСЛОВИЯ КЪМ ДОГОВОРА С КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ФИКСИРАНИ ОБЩЕСТВЕНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ ОТ „ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ ВАРНА“ ЕАД

## 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. С настоящите Общи условия на индивидуалните договори, сключвани с крайни потребители („Потребителите“) се уреждат условията за предоставяне на обществени телефонни услуги от “ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ ВАРНА” ЕАД („ТКВ“) със седалище и адрес на управление гр. Варна, ул. „Иван Драсов“ № 8, тел. 052/919293, факс: 052/919293, интернет страница [www.tcv.bg](http://www.tcv.bg), вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК: 201381937 на територията на Република България. Тези общи условия са задължителни за ТКВ и за Потребителите и представляват неразделна част от индивидуалните договори, сключени между тях. Настоящите Общи условия влизат в сила от 01.04.2015г. след уведомяване на КРС.

Чл. 2. По смисъла на настоящите Общи условия посочените по-долу термини имат следното значение:

1. „Телекомуникационна Компания Варна“ ЕАД е търговско дружество с, осъществяващо дейност след подадено уведомление до Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) и при спазване изискванията на Разрешение 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 № 01854 от 07.02.2013 г. издадено от КРС;

2. „Данни на Потребителите“ са данни на потребителите по смисъла на чл. 248, ал. 2 от Закона за електронните съобщения („ЗЕС“), отнасящи се до Потребители на ТКВ.

3. „Абонат“ е физическо или юридическо лице, което предоставя услуги на крайни потребители чрез използване на географски номера.

4. "Адрес" е последователност от цифри и/или символи, използвана за идентифициране на даден елемент или крайна точка на електронна съобщителна мрежа при маршрутизация, с изключение на интернет адрес.

5. „База с данни“ е множество от записи на всички пренесени номера със съответните записи необходими за маршрутизация.

6. „Блок от директно набирани номера/Блок от номера“ е група от 10, 100 или 1000 поредни номера в рамките на УАТЦ, при която първият номер завършва с 0, 00 или 000.

7. "Взаимно свързване" е физическо и логическо свързване на обществени електронни съобщителни мрежи, използвани от едно или от различни предприятия, за да даде възможност на потребителите на едно предприятие да разменят съобщения с потребители от същото или друго предприятие или да имат достъп до услуги, предоставяни от друго предприятие. Услугите могат да се предоставят от съответните участващи страни или от други страни, които имат достъп до мрежата. Взаимно свързване е определен вид достъп,

осъществяван между предприятия, осъществяващи електронни съобщения чрез обществени електронни съобщителни мрежи.

8. „Географски номер/номер” е номер по смисъла на § 1, т. 6 от Допълнителната разпоредба на Закона за електронните съобщения.

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

10. „Доставчик” е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения.

9. „Домейн на преносимостта” са мрежите на доставчиците, получили разрешение за осъществяване на електронни съобщения чрез номера от съответния обхват.

11. „Даряващ доставчик или Донор” е доставчикът, от чиято мрежа негеографският номер/а се пренася/т в друга мрежа.

12. „Директно набиран номер (Direct dial in, DDI)” е номер от УАТЦ, който може да бъде набиран без посредничеството на оператор.

13. "Идентификация на линията на викация" е функция на мрежата, която позволява на викания абонат да получи информация за номера на викация абонат, преди да започне обменът на информация.

14. "Идентификация на свързаната линия" е функция на мрежата, която позволява на викация абонат да получи информация за номера на викация абонат по време на установяване на връзката.

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

16. „Мрежата” е обществената електронна съобщителна мрежа на ТКВ, (включително използвани от ТКВ мрежи или мрежови елементи на трети лица), чрез която се предоставят посочените в настоящите Общи условия услуги;

17. „Многократен абонатен номер (Multiple subscriber number, MSN)” са няколко номера за достъп до една крайна точка, към която са включени различните терминали на един потребител на ISDN основен достъп (ISDN BRA). Всеки един номер се разглежда като отделен номер, на който могат да се присвоят основни и допълнителни услуги. Номерацията на отделните терминали може да не е последователна.

18. "Негеографски номер" е номер от Националния номерационен план, който не е географски и не е обвързан с географско място като номера за мобилни услуги, безплатни телефонни услуги, услуги с добавена стойност и други.

19. „Номер за маршрутизация (Routing Number)” е специфичен номер /код/, който се използва в мрежите за маршрутизиране от/към пренесени номера.

20. „Номер със специфичен анализ” е номер, използван за услуги чрез интелигентна платформа, при който пренасянето е свързано с преконфигуриране.

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

22. „Потребител” на услугите по смисъла на настоящите Общи условия означава всяко физическо или юридическо лице, което ползва или заявява желание за ползване на предоставяните от ТКВ услуги, приело е настоящите Общи условия и има сключен индивидуален писмен договор за предоставяне на обществени телефонни услуги с ТКВ.

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

24. „Пренесен номер” е географски номер, чрез който (след съответен код за достъп) се предоставя географска услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един доставчик в мрежата на друг доставчик от Домейна на преносимост.

25. „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.

26. „Приемащ доставчик” е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер.

27. „Приемаща мрежа” е мрежата, която приема географски номер вследствие процеса на пренасяне. Тази мрежа става мрежа на абонамента след завършване на процеса на пренасяне.

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

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

30. „Сериен номер” е номер, който идентифицира повече от една входяща линия към крайно устройство свързано към мрежата. Входящите линии могат да бъдат с или без индивидуални номера.

31. „Съкратен номер” е номер, който идентифицира група от номера като маршрутизацията се осъществява по част от номера.

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

33. „Телефонен пост” е съвкупност от съоръжения, осигуряващи достъп до и свързване с обществената фиксирана телефонна електронна съобщителна мрежа на ТКВ, а чрез нея и до други мрежи, с които е свързана, и номер от Националния номерационен план („ННП”), чрез който Потребителя се идентифицира в Мрежата за осъществяване на повиквания от и към него за провеждане на телефонни разговори;

34. „Услуга”/„Услуги” са една или повече от описаните в раздел 3 от настоящите Общи условия електронни съобщителни услуги, предоставяни от ТКВ на Потребители;

35. "Фиксирана телефонна услуга" е обществена телефонна услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа.

Чл.3.(1). Настоящите Общи условия влизат в сила за ПОТРЕБИТЕЛЯ от датата на влизане в сила на сключения с ТКВ индивидуален договор. От този момент ПОТРЕБИТЕЛЯТ носи отговорност за спазване на Общите условия.

Чл.3.(2). Настоящите Общи условия се прилагат и по отношение на „заварените” ПОТРЕБИТЕЛИ, които към датата на влизането в сила на Общите условия имат сключен индивидуален договор с ТКВ. Изменението на Общите условия се публикува на интернет страница на ТКВ [www.tcv.bg](http://www.tcv.bg).

## **2. ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ**

Чл.4.(1) Индивидуалният договор за предоставяне на обществени телефонни услуги между ТКВ и Потребителя се счита за сключен от датата на подписването му и влиза в сила в седем дневен срок от сключването му, освен ако ПОТРЕБИТЕЛЯ изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно. Предоставянето на услугата се удостоверява с двустранно подписан „ПРОТОКОЛ ЗА ПРЕДОСТАВЕНИ УСЛУГИ/ОБОРУДВАНЕ” и считано от датата на протокола ПОТРЕБИТЕЛЯ дължи плащане за услугите. Всяко добавяне на услуга удължава срока на договора за всички предоставени услуги до изтичане на минималния срок на ползване на последно добавената услуга. Настоящите Общи условия са неразделна част от договора.

(2) Лицата, желаещи да станат потребители на Услугите, подават заявка в офис на ТКВ.

(3) След подаване на заявката, ТКВ прави проверка за наличие на техническа възможност и отправя покана до заявителя за сключване на договор, с посочване на цената за първоначално включване към Мрежата съгласно посоченото в Ценовата листа по чл.22 или уведомява заявителя за причините, поради които заявката не може да бъде удовлетворена, когато не са налице условията за качествено предоставяне на заявената услуга.

Чл. 5. В индивидуалния договор се посочват идентификационни данни на ТКВ и Потребителя, вида и описанието на услугите, които се предоставят на Потребителя, срокът за предоставяне на услугите, срокът на договора, срок на влизане в сила на договора, финансови условия, срокове за плащане, адрес за ползване на услугата, адреси за кореспонденция, телефон за контакти, условията за продължаване и прекратяване на договора, обезщетения за предсрочно прекратяване на договора и други.

Чл.6. (1) При сключването на индивидуален договор Потребителят е длъжен да посочи следните идентификационни данни и да удостовери верността им чрез предоставяне на ТКВ на съответните документи:

1. За физически лица:

- име и ЕГН – съгласно документ за самоличност;
- адрес за кореспонденция;
- постоянен и настоящ адрес;
- телефон и/или факс;
- при наличието на писмено съгласие за това – номер на документ за самоличност. За писмено съгласие в този случай се счита подписването на индивидуален договор, в който са посочени тези данни.

2. За юридически лица:

- наименование (фирма), адрес на управление, ЕИК или номер по БУЛСТАТ и име и ЕГН на лице, което го представлява – съгласно данните в Търговския регистър към Агенция по вписванията, или съответни данни съгласно вписване в чуждестранен търговски регистър;
- електронен адрес, който може да бъде поискан и използван от ТКВ за изпращане на документи по чл. 28 и за осъществяване на всяка друга кореспонденцията между ТКВ и потребителя свързана с настоящите Общи условия и индивидуалния договор
- адрес за кореспонденция;
- телефон или факс

(2) В случай на сключване на договора от страна на Потребителя чрез пълномощник се представя и изрично нотариално заверено пълномощно.

(3) ТКВ има право да събира, съхранява и използва лични данни предоставени от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при подписване на договори за услуги. С приемане на Общите Условия ПОТРЕБИТЕЛЯ се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил са лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни и дава изричното си съгласие, че данните които предоставя или е предоставил, са предоставени доброволно, и могат да бъдат ползвани за целите предвидени в настоящите Общи условия, в индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него. С приемане на Общите Условия ПОТРЕБИТЕЛЯ дава изричното си съгласие за да бъдат реализирани правата и задълженията му по договора, ТКВ да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, включително агенции за събиране на вземания, партньорските дистрибуторски мрежи за предоставяне на услуги на ТКВ, когато това е необходимо за реализиране на правата и интересите на ПОТРЕБИТЕЛЯ и ТКВ, включително и с цел фактуриране и събиране на неизплатени задължения по индивидуалния договор. С влизане в сила на настоящите Общи условия ПОТРЕБИТЕЛЯТ се счита за информиран и декларира своето изрично съгласие относно обработването на личните му данни от ТКВ, включително чрез събиране, обработване, използване, предоставяне, съхраняване и др. за целите на изпълнение на договора и реализиране правата и законните интереси на ПОТРЕБИТЕЛЯ и ТКВ по време и след прекратяване на договора, включително и за целите на събиране на задължения/вземания по законоустановения съдебен и/или извънсъдебен ред.

Чл.7. При промяна на данните по чл. 6. Потребителят следва писмено да уведоми ТКВ за настъпилата промяна в срок от 3 дни. ТКВ не носи отговорност за декларирани от ПОТРЕБИТЕЛЯ неверни данни.

Чл.8. Изменение на видовете Услуги, ползвани от Потребителя, както и други условия по даден индивидуален договор, с изключение на изменения в Общите условия и Ценовата листа, както и случая по чл. 7., се извършват чрез допълнителни писмени споразумения между ТКВ и Потребителя, които стават неразделна част от договора.

Чл.9. С един индивидуален договор може да бъде уредено откриването на един или повече телефонни поста, като един телефонен пост може да бъде открит на името само на едно физическо или юридическо лице, а на името на един Потребител могат да бъдат открити и повече от един телефонни поста.

Чл.10. Откриването на Телефонния пост (първоначално включване на крайното електронно съобщително устройство на Потребителя към Мрежата) и активирането на Услугите следва да се извърши непосредствено след подписване на индивидуалния договор, но не по-рано от заплащането на таксата за свързване към електронната съобщителна мрежа на ТКВ съгласно Ценовата листа, освен ако в индивидуалния договор не е уговорено друго.

Чл.11. Потребителят няма право да прехвърля правата и задълженията си по договора на трети лица без изрично писмено съгласие на ТКВ. В случай, че Потребителят предостави за ползване от друго лице Мрежата и/или регистрирани на негово име във връзка със сключен договор за услуги със ТКВ номера от Мрежата, Потребителят остава титуляр на правата и задълженията, произтичащи от индивидуалния договор.

### **3. ОБЩЕСТВЕНИ ТЕЛЕФОННИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ТКВ**

Чл.12. Посредством Мрежата и в съответствие с Разрешението ТКВ предоставя на Потребителите следните електронни съобщителни услуги:

1. Фиксирана телефонна услуга – обществена телефонна услуга с качество съгласно посоченото в чл.18 по-долу, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа и осигуряваща на Потребителя възможност да осъществява селищни, междуселищни и международни повиквания, както и повиквания към мобилни телефонни мрежи за пренасяне на глас и звук в реално време.

2. Достъп до услуги за спешна помощ – обществена телефонна услуга, предоставяща възможност за осъществяване от Потребителя на безплатни телефонни повиквания до националните номера за спешни повиквания – 150, 160 и 166 (службите “Спешна медицинска помощ”, Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението” и национална служба „Полиция”), номер 0080067891011 (справки на Европейска комисия), както и до единния европейски номер за спешни повиквания 112; 116.

3. Запазване на географския номер на Потребител при промяна на Доставчика на фиксирана телефонна услуга или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление.

Чл.13. ТКВ предоставя Услугите по чл.12 по-горе 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата за целия срок на действие на индивидуалния договор с Потребителя, с изключение на изрично посочени в настоящите Общи условия и приложимото законодателство случаи.

Чл.14. Посредством Мрежата и в съответствие с Разрешението по своя преценка ТКВ може да предоставя и следните електронни съобщителни услуги:

1. Негеографски услуги – обществена телефонна услуга, предоставяща възможност за осъществяване на телефонни повиквания за провеждане на разговори до номера от ННП, които не са географски и не са обвързани с географско място, като услуга „персонален номер”, безплатни телефонни услуги, услуги с добавена стойност и други, включително „изнесен номер” и други;

2. Телефонни указатели – обществена телефонна услуга, свързана с издаване на телефонен указател в печатен и/или електронен вид, съдържащ определена информация за Потребителите, достъпна за неограничен кръг лица, при спазване изискванията на настоящите Общи условия и приложимото право;

3. Телефонни справочни услуги – обществена телефонна услуга, даваща възможност на осъществяващия повикване краен потребител да получи информация за телефонния номер на абонат по подадени данни за индивидуализация на абоната;

4. Пренос на факсимилни съобщения.

Чл.15.(1). Чрез функциите на мрежата “Идентификация на линията на викация” (CLI) и “Идентификация на свързаната линия” (COL) ТКВ предоставя на Потребителите и следните услуги:

1. Представяне на идентификация на линията на викация абонат (CLIP) – услуга, предоставяща на викания абонат информация за телефонния номер на Потребителя, чрез изписването ѝ на дисплея на съответното крайно електронно съобщително устройство по време на звъненето и без промяна по време на целия разговор.

2. Блокиране на идентификация на линията на викация абонат (CLIR) – услуга, представляваща дезактивиране на услугата CLIP по желание на Потребителя за всички или за отделни негови повиквания, като на дисплея на крайното електронно съобщително устройство на викания абонат се изписва съответното съобщение.

3. Пренасочване на повикването (Call forward) – услуга, след чието активиране входящите повиквания към номер на Потребителя автоматично се пренасочват към друг телефонен номер.

4. По своя преценка ТКВ може да предоставя и функцията на Мрежата „прекръпяване получаването на пренасочените към неговия номер повиквания”, чрез която Потребителят, към чийто номер са пренасочвани повиквания чрез Call forward, има възможност да контролира входящите повиквания, пренасочени от други потребители чрез използване на услугата Call forward.

Чл.15.(2). Всяка от Услугите по този чл.15., както и Функцията по чл.15, т.4 се предоставят безплатно на всички Потребители и могат да се активират и дезактивират по тяхно желание по всяко време. Направените от Потребителя настройки се запазват при промяна на неговия телефонен номер, освен ако Потребителят не заяви друго.

Чл.16. Услугата CLIP е активна за всички Потребители, които не са направили други настройки, и се активира независимо от настройките на Потребителя в следните случаи: при осъществяване на достъп до услуги за спешна помощ; при осъществяване на повиквания към номера, посочени от

организации и ведомства, свързани с националната сигурност и отбрана, при искане от компетентните държавни органи, или временно за проследяване на злоумишлени повиквания, както и в други, предвидени в действащото законодателство случаи.

Чл.17. В случаите, когато обществени организации с предмет на дейност – защита правата на гражданите, са заявили изрично желанието си пред ТКВ да гарантират анонимността на викащия абонат, ТКВ осигурява за всички входящи повиквания към номерата, определени от тези организации, дезактивиране на услугата CLI, независимо от настройките, направени от викащия абонат.

Чл.18. При предоставяне на Фиксираната телефонна услуга по чл.12, т.1 ТКВ се задължава да спазва следните показатели за качество на услугата:

- в собствената си мрежа:
  - фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) – не по-малък от 75;
  - еднопосочно закъснение – не по-голямо от 150 ms.
- при взаимно свързване за пренос от край до край:
  - фактор за оценка на преноса на глас (R фактор) – не по-малък от 70;
  - еднопосочно закъснение – не по-голямо от 150 ms.
- да осигурява качество на обслужването, както следва:
  - време за първоначално предоставяне на услугата – до 30 календарни дни от подаване на заявлението;
  - брой на повреди на абонатната линия – до 1%;
  - време за отстраняване на повреди в телефонната услуга – до 24 часа;
  - процент неуспешни повиквания – до 20%;
  - време за установяване на връзката – до 10 секунди;
  - време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване за услуги чрез оператор – до 12 секунди;
  - време за установяване на връзка (отговаряне) при повикване към телефонни справочни услуги – до 12 секунди;
  - процент жалби относно коректността на сметките – 0.01% на хилята издадени сметки.

Чл.19. (1) При откриването на Телефонния пост се съставя протокол, с който се удостоверява съответствието на качеството и количеството на предоставяната на конкретен Потребител Услуга с параметрите, определени в настоящите Общи условия и индивидуалния договор. След подписването му протоколът става неразделна част от индивидуалния договор между ТКВ и Потребителя.

(2) В подписания протокол се определят най-подходящите с оглед предоставяните Услуги и направените съответни измервания на трасето крайни електронни съобщителни устройства и технически изисквания.

(3) В случай, че Потребителят е започнал да използва предоставената Услуга, се счита, че е съгласен с качеството и условията на предоставяне, независимо дали протоколът по ал.1 е бил подписан.

Чл.20. Във връзка с предоставяните Услуги Потребителят може да ползва само крайно електронно съобщително устройство с оценено съответствие и



пуснато на пазара съгласно действащите нормативни актове в тази сфера. ТКВ не носи отговорност за непредоставянето или некачественото предоставяне на Услугите, следствие от използването на крайни електронни съобщителни устройства на Потребителя, които не отговарят на тези изисквания, както и от неосигуряването на условия за правилното функциониране на техниката и оборудването.

Чл.21. (1) За използване на Услугите Потребителя може да ползва крайно електронно съобщително устройство, закупено или наето от ТКВ.

(2) ТКВ може да отдава на Потребителя крайни електронни съобщителни устройства под наем срещу заплащане на наемно възнаграждение, като урежда взаимоотношенията си с Потребителя чрез сключване на допълнителен анекс и/или протокол към индивидуалния договор или отделен договор за наем на оборудване. Потребителят няма право да преотдава на трети лица наетите от ТКВ оборудване и съоръжения без изричното писмено съгласие на ТКВ. ТКВ в определени случаи и/или в промоционални пакети предоставя за ползване крайни устройства за срока на действие на конкретните договори при условията на приемане на депозит, като той се уточнява в договора, в допълнително споразумение към конкретния договор или с протокол. Депозита се връща при надлежно прекратен договор и при върнато в изряден търговски вид оборудване.

(3) ТКВ може да предоставя за ползване на Потребителите крайни електронни съобщителни устройства при спазване изискванията на настоящите Общи условия, срещу което Потребителите да не заплащат допълнително възнаграждение извън възнаграждението за ползване на обществените телефонни услуги. В индивидуалния договор, сключен между ТКВ и Потребителя се посочва, посредством протокол, дали на последния е предоставено за ползване такова устройство или не.

(4) Потребителят е длъжен да полага дължимата грижа за съхраняване на устройство, предоставено му за ползване по реда на ал.1 и 3 от ТКВ. Рискът от погиване на устройството е за сметка на Потребителя. В случай, че то бъде повредено, унищожено или откраднато, Потребителят дължи възстановяване на разходите за извършения ремонт или пълно обезщетение на ТКВ за всички причинени вреди, включително възстановяване на стойността на устройството, посочена в протокола, освен ако вредоносният резултат се дължи на дефект на устройството или на друга причина, за която Потребителят не отговаря.

(5) В случай, че предоставено под наем или за срока на ползване на услугите устройство се повреди по причини, за които Потребителят не отговаря, ТКВ се задължава да го ремонтира, респективно да замени устройството с друго, ако повредата не може да бъде отстранена.

(6) Потребителят е длъжен да не демонтира предоставено от ТКВ и инсталирано устройство, освен след направено от последния искане и след предварително направено съгласуване за това със служителите на ТКВ.

(7) При всеки отделен случай на инсталиране или деинсталиране на устройство, както и в случай, че предоставеното устройство бъде заменено с друго такова, независимо от причината за това, страните подписват протокол, в който се отразяват извършените действия.

(8) Потребителят е длъжен да върне на ТКВ предоставено му от последния устройство/оборудване в рамките на 3 (три) работни дни от датата на прекратяване на индивидуалния договор, в състоянието, в което устройството/оборудването му е било предадено, с изключение на нормалното функционално изхабяване, или да допусне служители на ТКВ, които да извършат демонтирането му. При неизпълнение на това задължение, Потребителят дължи неустойка в двукратен размер на единичната цена на устройството, посочена в протокола по чл.19, ал.1 по-горе.

#### **4. ЦЕНИ ЗА УСЛУГИТЕ. УСЛОВИЯ И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ**

Чл.22. Размерите на цените на всяка от Услугите и критериите за тяхното определяне се определят и изменят от ТКВ съгласно изискванията на ЗЕС и се посочват в Ценова листа, издадена от ТКВ и представляваща неразделна част от сключените потребителски договори. Цените се публикуват и поддържат актуални на Интернет страницата на ТКВ и се предоставя във всички офиси на ТКВ.

Чл.23. С Ценовата листа ТКВ може да определя различни тарифни планове и ценови пакети за Услуги, различни цени и отстъпки в зависимост от вида и обема на ползваните Услуги, както и въз основа на други обективни критерии, посочени в Ценовата листа.

Чл.24. Конкретните размери на цените за предоставените от ТКВ услуги се определят в Ценовата листа и/или се посочва в индивидуалния договор, както следва:

(1) Еднократна такса за свързване към Мрежата, включително инсталация, активация и настройка – заплаща се в момента на сключване на договора;

(2) Месечна абонаментна такса, дължима до 5-то число на месеца, следващ календарния месец, за който се отнася; включва се в документа по чл.28 и се заплаща заедно с дължимите суми за Услуги, използвани през месеца, за който се дължи абонаментната такса.

(3) Месечна цена за предоставяне под наем на крайно електронно съобщително устройство/оборудване;

(4) Цени за осъществяване на изходящи селищни, междуселищни и международни повиквания и повиквания към мобилни мрежи, според техния вид и продължителност.

(5) Цени за осъществяване на изходящи повиквания към номера за национални негеографски услуги – услуга „персонален номер” (0700), услуги с безплатен достъп (0800), услуги с добавена стойност (090) и други.

(6) Цени за оказване на консултации и техническо съдействие във връзка с ползването на предоставяните Услуги, включително монтаж, поддръжка и ремонт на предоставено електронно съобщително устройство/оборудване;

(7) Цени за услугите, свързани с публикуване, изменение и заличаване на информация в телефонен справочник и други услуги, посочени като възмездни в Раздел 10 от настоящите Общи условия.

(8) Еднократна потребителска цена за пренасяне на телефонен номер, дължима при подаване на заявление за пренасяне на номер.

(9) Еднократна цена за преконфигуриране в случаите, когато за пренасяне на телефонен номер от и към мрежата на ТКВ е необходимо извършването на преконфигуриране, дължима при подаване на заявление, съответно удостоверение за пренасяне на номер.

(10) Такса, повторно включване/осигуряваща достъп до Мрежата/ с цел осигуряване достъп до услугите, за които е сключен индивидуалния договор между ТКВ и ПОТРЕБИТЕЛЯ, в случай, че в ценовите условия на ТКВ е предвидена такава, в следните случаи:

1. на прекъсване и/или изключване по вина на потребителя;
2. при неплащане на две последователни месечни абонаментни такси по индивидуалния договор от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.

(11) Други изрично уговорени в индивидуалния договор възнаграждения.

Чл.25 Тарифирането на проведените от Потребителя изходящи телефонни разговори се извършва на базата на продължителността им, в зависимост от посочения в индивидуалния договор тарифен план. За продължителност на разговор се определя периода между получаването на сигнал за установяване на връзка, получен от виканата страна и получаването на сигнал за разпадане на връзката. Разпадане на връзката може да бъде предизвикано както от викащата страна, така и от виканата страна, като самото разпадане се счита осъществено към момента на първо прекъсване, независимо дали е предизвикано от викащата или виканата страна.

Чл.26. Повиквания към номерата за спешна помощ съгласно чл.12, т.2, както и към номерата за предоставяне на хармонизирани услуги със социална значимост в рамките на номерационния обхват, започващ със „116”, се осъществяват безплатно от всички Потребители до прекратяване на индивидуалния договор по реда, предвиден в Общите условия.

Чл.27. ТКВ запазва правото си да променя Ценовата листа едностранно по всяко време. При промяна на цените, новите цени се публикуват в срок от 30 дни преди влизането на измененията в сила.

Чл.28. ТКВ има правото самостоятелно или чрез упълномощен свой търговски представител да издава и предоставя на Потребителя фактура за дължимите суми за ползваните Услуги и фактура/касова бележка за извършените от последния плащания, в съответствие с приложимото българско законодателство между първо и петнадесето число на месеца, следващ месеца, за който се дължат плащанията.

Чл.29. В индивидуалния договор могат да бъдат определени:

1. кредитен лимит за ползване на фиксирана телефонна услуга, изразен като максимална сума /без включен ДДС/, натрупана в рамките на един текущ месец като дължима за осъществяване на изходящи повиквания. При достигане на определения от страните кредитен лимит предоставянето на услугите, с изключение на тези за осъществяване на спешни повиквания, се спира до заплащането на дължимите за съответния месец суми за използвани услуги или до внасяне на допълнителен паричен депозит в размер на най-малко половината от определения с индивидуалния договор кредитен лимит, с който определения с индивидуалния договор кредитен лимит се увеличава за всеки следващ месец и/или

2. портфейл за ползване на гласова услуга, изразен като свободно оразмерена в свободен размер сума /с включен ДДС/, предоставена от потребителя като депозит, платима чрез усвояване от оператора при осъществяване на изходящи повиквания.

3. месечна такса за използвани услуги, представляваща фиксирана сума /с включен ДДС/, която Потребителя заплаща независимо дали цената на използваните от него услуги през съответния месец е достигнала размера на тази минимална такса или не. За избягване на всякакво съмнение, освен минималната такса за ангажимент, Потребителят дължи заплащане за ползваните през съответния месец услуги, чиято стойност надвишава минималната такса за ангажимент.

Чл.30. Плащането на дължимите суми се извършва не по-късно от 5-то число на месеца, като ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща таксите за проведените телефонни разговори и абонаментната такса и/или минималната такса по чл. 29, т. 3 за предходния месец. При закъснение ПОТРЕБИТЕЛЯ дължи обезщетение за забава съгласно чл. 62, ал. 1 по-долу. След обявения срок по чл.30 ТКВ може да спре предоставянето на Услугите съгласно чл. 33, т. 6 и/или да прекрати договора съгласно чл. 93, т. 1 по-долу.

Чл.31. Оспорването на дължими суми не освобождава Потребителя от задължението да заплати дължимите суми по оспорвания документ.

Чл.32. (1) Заплащането на услугите може да бъде извършено по банков път или на каса, като всички банкови такси, комисиони и други дължими във връзка с плащането разходи са за сметка на Потребителя;

(2) Плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на ТКВ.

## **5. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТКВ**

Чл.33. При предоставяне на Услугите и във връзка с индивидуалните договори и настоящите Общи условия ТКВ има следните права:

1. да получава изцяло и в срок всички дължими от Потребителите суми за предоставените им Услуги.

2. да продава, предоставя за ползване под наем срещу възнаграждение или безвъзмездно, както и да дава указания и инструкции на Потребителите за правилно използване на предоставените им електронни съобщителни устройства/оборудване.

3. да откаже достъп до Услугите на Потребител, който има неуредени изискуеми задължения по друг договор с ТКВ, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор съгласно чл.6 или по договор.

4. да спира предоставянето на Услугите и да изключва от Мрежата крайни електронни съобщителни устройства, които са неизправни или не отговарят на изискванията за съответствие на действащата нормативна уредба.

5. да спира временно предоставянето на Услугите, с изключение на Услугите за спешни повиквания, при съмнение за изкуствено генерирани повиквания към Мрежата, както и в случаи на нетипично поведение на

Потребителя, изразяващо се в неколнократен скок в потребление на Услугите спрямо предходни месеци, свързано със засилен интерес към услуги с добавена стойност, международни разговори и др., като в този случай ТКВ отправя покана до Потребителя за уреждане на отношенията във връзка с възникналите парични задължения.

6. да спира предоставянето на Услугите, с изключение на Услугите за спешни повиквания, в случай на неплащане от страна на Потребителя на дължимите във връзка с ползването на Услугите суми в срока по чл.30. Потребителят може да поиска възстановяване на спрените Услуги след изплащане на задълженията си.

7. да спира временно предоставянето на Услугите при необходимост от провеждане на профилактични прегледи, тестове на оборудване, ремонти или при действия по развитие на Мрежата.

8. да получава достъп до помещения на Потребителя във връзка с изграждане, поддържане, настройка и ремонт на съоръженията от Мрежата в предварително уточнено с Потребителя време.

9. да упълномощава писмено трети лица да сключват от негово име договори с Потребители, желаещи да ползват предоставяните от ТКВ Услуги, да извършват дейности по упражняване на негови права и/или изпълнение на негови задължения по съответни договори, включително от негово име да събират плащания от Потребителите и да издават и предоставят на Потребителите документи за дължимите по индивидуалните договори суми за ползвани Услуги и за извършените плащания, в съответствие с приложимото българско законодателство.

10. да променя техника, конфигурации, доставчици и маршрути, технически характеристики и условия във връзка с предоставянето на Услугите, доколкото това е необходимо за поддържане предоставянето им и подобряване на тяхното качество по всяко време, без необходимост от съгласуване или предварително уведомяване на Потребителя;

11. да променя едностранно и при спазване на изискванията на тези Общи условия параметрите и/или цените на предоставяните услуги, описани в Ценовата листа, доколкото това е наложено от търговската политика на ТКВ, изменения в приложимото законодателство, акт на държавен орган и/или на изпълнение на задължение, изменение и/или прекратяване на сключен с трето лице договор, касаещ предоставянето на някоя или всички от Услугите.

12. да ползва електронни съобщителни мрежи, собственост на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, за предоставяне на Услугите, предмет на настоящите Общи условия.

13. да получава дължимите му обезщетения и неустойки, предвидени в настоящите Общи условия.

14. да разработва преференциални условия за определени категории потребители, хора с увреждания /инвалиди/ и лица със специални социални нужди.

Чл.34. ТКВ се задължава както следва:

1. да предоставя Услугите в съответствие с разпоредите на действащото законодателство на Република България в областта, приетите стандарти и други

технически спецификации, Разрешението, сключените договори с Потребителите и настоящите Общи условия, така че да се осигури безопасността на Потребителите, обслужващия персонал и всички други лица, както при нормални условия на работа, така и при повреда, както и качеството на предоставяните Услуги.

2. да спазва срока за откриване на Телефонния пост и активиране на Услугите по чл.10 от тези Общи условия;

3. При отдаване под наем на електронни съобщителни устройства съгласно чл.21, ал.2 да предоставя на Потребителите само технически изправни Устройства с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, които да бъдат използвани единствено по предназначението и начина, определени от производителя.

4. Да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ като полага усилия да осигури условия на равнопоставеност. ТКВ си запазва правото при рекламни кампании и по своя преценка да предоставя едностранно, по изключение и временно, отстъпки от цените за предлаганите електронни съобщителни услуги на компактни групи от ПОТРЕБИТЕЛИ в обособени райони. Условията за ползване на отстъпките се публикуват на сайта на ТКВ и се поставят на достъпни места в касите. Всеки ПОТРЕБИТЕЛ, който отговаря на условията, може да се възползва от публично обявените отстъпки. Предоставените временно отстъпки не изменят действащата ценова листа на ТКВ.

Чл.35. ТКВ е задължено да осъществява непрекъснато наблюдение на предоставянето на Услугите, като поддържа Мрежата и прилежащите ѝ съоръжения в технически изправно състояние, за непрекъснато и качествено предоставяне на Услугите, като във връзка с това се задължава:

1. да обявява на Интернет страницата си адрес, телефонен номер, факс и/или адрес на електронна поща за подаване на сигнали от Потребители във връзка с възникнали повреди, както и за въпроси, проблеми и необходимост от указания при ползването на Услугите и условия за ползването им, и да регистрира всички заявени повреди по дата и час на заявяване, причина и време за тяхното отстраняване.

2. да отстранява възникнали технически проблеми в Мрежата в максимално кратки срокове, не повече от 72 часа от получаване на сигнал от Потребител или установяване наличието на проблеми по друг начин, съобразно техническите възможности за това.

3. в случай, че бъдат наложени ограничения в предоставянето на Услугите от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната, да уведомява във възможно най-кратък срок Потребителите чрез публикация на Интернет страницата си.

4. в случай на по-продължителна профилактика, на прекъсване или влошено качество на услугите поради ремонт или разширяване на Мрежата, както и при повреди, възникнали по независещи от ТКВ и/или непреодолими обстоятелства, да информира своевременно Потребителите, като посочи прогнозен срок за възстановяване на Услугите, който започва да тече от прекратяването на конкретното обстоятелство. Независещи от ТКВ и/или непреодолими обстоятелства са природни бедствия, бури, проблеми в

електрозахранването, откраднати кабели, повреда в електронната съобщителна мрежа на друго предприятие, предоставящо електронни съобщителни мрежи и/или услуги, която мрежа и/или услуги се ползват от ТКВ за предоставяне на Услугите, неработоспособност на Мрежата, преносната среда или оборудване между ТКВ и Потребителя, което не е по вина на ТКВ, както и действия и/или бездействия на трети лица, за които според обстоятелствата разумно може да се приеме, че са извън неговия контрол. Такова обстоятелство е и възникването на събития и обстоятелства от непреодолима сила съгласно чл.306 и следващите от Търговския закон, като те се доказват пред ответната страна с удостоверение, издадено от съответния компетентен държавен орган или със сертификат за форс мажор, издаден от БТПП.

5. при планирано прекъсване на предоставянето на някоя от Услугите, включително за целите по чл.33, т.7 по-горе, както и при вероятност за влошено качество на предоставяните Услуги с продължителност над 1 час, да уведомява Потребителя. Уведомлението се извършва писмено или чрез съобщение на Интернет страницата на ТКВ или при обаждане от Страна на Потребителя на тел. на хелпдеск на ТКВ. ТКВ се задължава да обяви и предполагаемия срок на прекъсването или влошеното качество на съответната Услуга. Задължението по тази точка не се отнася за случаите, когато се извършва профилактика на мрежа, която не е собствена на ТКВ, но се ползва от него за предоставяне на Услугите, предмет на настоящите Общи условия, при условие че ТКВ не е било своевременно уведомено за това.

6. при необходимост от осигуряване на достъп до помещенията на Потребителя за отстраняване на повреди, подмяна на инсталацията и др., да го уведомява преди искания достъп. Предварително уведомяване не е необходимо, ако съдействието на ТКВ е поискано от Потребителя.

Чл.36. ТКВ се задължава също така:

1. да проверява направени искания за предприемане на мерки за предотвратяване на обезпокоителни повиквания и да предприема такива мерки, като за целта си сътрудничи с Потребителите и с други предприятия, предоставящи електронни съобщителни услуги.

2. да приема и регистрира жалби на посочения на интернет страницата адрес и телефон и да отговоря по тях в 30-дневен срок от получаването им.

3. да води и съхранява регистър на постъпилите молби, жалби и предложения, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок от 12 месеца от постъпването на всяка от тях, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

4. да води регистър за нарушенията на сигурността на личните данни на потребителите.

5. да уведомява потребителите по подходящ начин за сроковете на срочните договори.

6. предварително и по подходящ начин (чрез кратко текстово съобщение - SMS, писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо на електронната поща на посочен от потребителя електронен адрес за контакти и др.) да информира потребителя, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на негови неплатени парични задължения, включително и когато за

целта ще се ползват услугите на трети лица (кредитни бюра, агенции за събиране на вземания и други). Информацията по предходното изречение задължително съдържа и данни за точния размер на претендираните парични задължения, за основанието, от което произтичат, както и за третото лице, което ще събира вземането.

Чл.37. (1) ТКВ е длъжно да събира, обработва и съхранява трафични данни, свързани с предоставянето на обществени телефонни услуги и формиране на абонатните сметки в съответствие със ЗЕС за период не по-малко от 12 месеца след приключване на повикването или връзката.

(2) ТКВ е задължено да осигурява и опазва тайната на съобщенията, предавани в процеса на използване на услугата и защитата на данните на Потребителя при спазване на правилата на Раздел 9 от настоящите Общи условия и съобразно действащото законодателство в областта на личните данни, като не предоставя на трети лица информация, отнасяща се до Потребителя и неговата дейност без съгласието му, с изключение на изрично предвидените случаи, както и с изключение на случаите за събиране на вземанията и дължимите суми към ТКВ.

Чл.38. ТКВ е длъжно да поддържа на Интернет страницата си актуална информация относно начините на активиране, дезактивиране и използване на предоставените Услуги, свързани с CLI и COL функциите на Мрежата.

Чл.39. ТКВ е длъжно да осигурява, в съответствие с действащото законодателство и съответните процедури за това, възможност на Потребителя да запазва географския си номер при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса си в рамките на един географски национален код за направление, както и негеографския номер при промяна на доставчика, предоставящ съответната услуга.

Чл.40. ТКВ е длъжно да предоставя на Потребителя достъп до детайлизирана месечна сметка с информация съгласно чл. 260, ал. 3 от ЗЕС за предоставените Услуги, както и да предоставя достъп до информация в електронен вид относно детайлизираните месечни сметки за ползваните Услуги.

Чл.41. ТКВ е длъжно след изрична заявка на Потребителя по чл.51, ал.2 от настоящите Общи условия, съгласно чл.260, ал.4 и ал.5 от ЗЕС при съответните условия да предостави или спре предоставянето на детайлизирана сметка.

Чл.42. При писмено искане от Потребител ТКВ е длъжно да предостави детайлизирана справка за абонатната му сметка с информация съгласно чл.260, ал.4 и ал.5 от ЗЕС. ТКВ е задължено да предостави детайлизираната справка в срок не по-дълъг от 30 дни от датата на постъпването и завеждането по адреса на управление на ТКВ на писменото искане от Потребителя.

## **6. ОТГОВОРНОСТ НА ТКВ**

Чл.43. В случай на виновно неизпълнение на свое задължение ТКВ отговаря пред Потребителя както следва:

1. При неспазване от страна на ТКВ на срока за откриване на Телефонния пост и активиране на Услуги, на съответния Потребител се дължи неустойка в размер на 1% (едно на сто) от размера на еднократната такса за свързване към



Мрежата за всеки ден забава, но не повече от 10 % целия ѝ размер. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец.

2. В случай на виновно неизпълнение на задължението за уведомяване по чл.35, т.5 ТКВ дължи неустойка на Потребителя в размер на 0.5% дневно от месечната абонаментна такса от датата на прекъсването/влошеното качество на услугата до приключването на профилактичните прегледи, ремонтите или действията по развитие на Мрежата, но не повече от 5 % целия ѝ размер. Заплащането може да се извършва чрез приспадане на съответната дължима сума от стойността на месечната абонаментна такса за следващия месец.

3. При влизане в сила на решение на компетентен орган или при удовлетворяване от страна на ТКВ на жалба относно надвзети суми, суми по други рекламации или жалби, суми дължими като неустойка съгласно предходните точки, както и в други посочени в настоящите Общи условия или в индивидуалния договор случаи, въпросните суми се приспадат от размера на месечната абонаментна такса за следващия месец/и, а при прекратяване на договора се изплащат на Потребителя в брой в 30-дневен срок, в случай че последният не е нарушил изискванията относно прекратяването, установени в настоящите Общи условия.

Чл.44. Отговорността на ТКВ е ограничена до посочените в чл.43 случаи и се реализира само на основание молба/заявление от страна на Потребителя, подадена в централен офис на ТКВ. ТКВ няма задължение да следи за всеки отделен случай и да прилага разпоредбите на чл.43 - 45, без да има искане за това от страна на Потребителя.

Чл.45. С оглед избягване на всяко съмнение, ТКВ не носи отговорност за прекъсване или влошаване на качеството на Услугите в следните неизчерпателно изброени случаи:

1. когато тези обстоятелства не се дължат на виновно поведение на ТКВ, включително в случаите по чл.35, т.4 по-горе; В случай, че форсмажорното събитие продължи повече от 30 (тридесет) последователни дни и няма признаци за скорошното му преустановяване, всяка от страните може да прекрати за в бъдеще индивидуалния договор, като писмено уведоми другата страна.

2. при настъпване на повреда или при неправилна експлоатационна работа с всякаква техника, оборудване или съоръжения, осигурени от Потребителя, неизправност, неправилно функциониране, непригодност или несъвместимост на крайно устройство на Потребителя, което не е било предоставено от ТКВ или върху което е било упражнено въздействие от Потребителя или други лица в противоречие с правилата на настоящите Общи условия, индивидуалния договор с Потребителя и/или протокола по чл.19, както и когато устройството е различно от определеното от страните с протокола като най-подходящо за използване на Услугите или когато Потребителят не се съобразява с техническите указания на ТКВ за ползване на Услугите.

3. при извършвани тестове от страна на ТКВ с цел проверка на оборудване, връзки, мрежи и други, както и тестове, насочени към подобряване или оптимизиране на предоставяните Услуги, когато ТКВ е изпълнило задължението си за уведомяване на Потребителя по чл.35, т.5;

4. непредоставянето или лошото предоставяне на услугите е следствие от действия и/или бездействия на трети лица и според обстоятелствата разумно може да се приеме, че действията и/или бездействията на тези трети лица са извън контрола на ТКВ.

5. Потребителят не изпълнява паричните или други свои задължения по договора с ТКВ.

6. Потребителят се задължава да полага грижата на добър стопанин по отношение на предоставеното за срока на договора оборудване.

7. ТКВ не носи отговорност за неизразходвани безплатни минути от предоставяните фиксирани телефонни услуги, включително и след пренос на номер/ра.

8. ТКВ не носи отговорност за възможна загуба на ползвани от ПОТРЕБИТЕЛЯ допълнителни услуги след пренос на номер/ра.

## **7. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Чл.46. Потребителят има право да ползва Услугите в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство на Република България, Разрешението, сключените индивидуални договори с ТКВ и настоящите Общи условия.

Чл.47. Потребителят има право да получава от ТКВ информация относно условията за ползване на Услугите и отговори на поставени въпроси, свързани с ползването на Услугите.

Чл.48. Потребителят има право да поиска писмено от ТКВ предприемане на мерки за предотвратяване на обезпокоителни повиквания. След получаване на такова искане ТКВ сътрудничи с Потребителя и, в случай на повикване, изходящо от друга мрежа, и със съответното предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, за установяване на източника на обезпокоителните повиквания. В 3-дневен срок от установяване източника на тези повиквания ТКВ предприема мерки за ограничаване на входящите повиквания от съответния номер и уведомява писмено Потребителя за предприетите действия.

Чл.49.(1) Потребителят има право да предоставя Телефонния пост за ползване от лица, на които е отдал под наем помещението, в което последният е инсталиран, след като уведоми ТКВ. Потребителят и наемателят заедно подават писмено заявление за съгласието си Телефонният пост да се ползва от наемателя и дължимите суми да се заплащат от него, а когато наемателят не плати в определения зата срок – отговорността на Потребителя и наемателя да е солидарна. При прекратяване ползването на Телефонния пост от наемателя, Потребителят уведомява писмено ТКВ за това.

(2) Потребителят – юридическо лице или едноличен търговец има право да предоставя за ползване Телефонния пост от негови работници, служители и/или клиенти във връзка с неговата търговска дейност, при условие, че не получава възнаграждение за това.

Чл.50. (1) Потребителят има право да уведомява ТКВ за всички проблеми, свързани с ползването на услугите и да търси и получава информация,

съдействие и консултации от ТКВ във връзка с ползване на услугите, преконфигуриране на техническите съоръжения за ползване и др.

(2) Потребителят има право да подава жалби, молби и предложения до ТКВ съгласно предвиденото в Раздел 11 от настоящите Общи условия.

(3) Потребителят има право да подава заявления за преместване на услугата в рамките на град Варна. Само в случай на наличие на техническа възможност ПОТРЕБИТЕЛЯ има право да премести услугата. Преместването на услугата на различен от посочения в договора адрес важи в случай на наличие на техническа възможност за всички ползвани по договора услуги. Във всички останали случаи договорът продължава действието си за посочения в договора адрес. В случаите на преместване на услугата/услугите при условията на чл.50 от настоящите Общи условия на различен от посочения в индивидуалния договор адрес, ПОТРЕБИТЕЛЯ дължи таксата по чл.24.1. от Общите условия, в случай, че в ценовите условия на ТКВ е предвидена такава.

Чл.51. (1) Потребителят има право да получава детайлизирана месечна сметка за предоставените услуги с информация, съгласно ЗЕС.

(2) Потребителят има право да не получава детайлизирана месечна сметка за предоставените услуги, след като направи изрична заявка за това.

(3) Потребителят има право да заяви и получи детайлизирана справка за абонатната си сметка съгласно ЗЕС.

Чл.52. Потребителят има право да прекрати договора и ползването на Услугите по свое желание при условията и по реда на Раздел 13 от тези Общи условия.

Чл.53. Потребителят има право да получи обезщетение при виновно неизпълнение от страна на ТКВ на задълженията му по договора. Отговорността на ТКВ се реализира при условията и по реда на Раздел 6 от тези Общи условия.

Чл.54. Потребителите са задължени да заплащат дължимите възнаграждения за ползване на Услугите в размера, сроковете и при условията, определени в настоящите Общи условия, индивидуалния договор, Ценовата листа, в това число:

1. да заплащат цената за месечен абонамент, в случаи на прекъсване на Услугите или получаването им с влошено качество вследствие на тяхно виновно поведение или поради изключване на неизправно крайно устройство;

2. да заплащат цената за месечен абонамент независимо от подадените уведомления и жалби до ТКВ за неизправно получаване или прекъсване на Услугите.

Чл.55. (1) Потребителят се задължава да осигури на служителите на ТКВ достъп до съответните помещения във връзка с откриването на Телефонния пост, както и във връзка с изпълнението на други права и задължения на ТКВ, предвидени в настоящите Общи условия или в индивидуалния договор, включително във връзка със заявена повреда или подадена от Потребителя жалба.

(2) Достъп следва да бъде предоставен в предварително уточнено с ТКВ време и за необходимото според случая продължителност от време.

(3) Потребителят се задължава и да оказва всякакво друго съдействие, необходимо за изпълнението на задължения на ТКВ във връзка с предоставянето на Услугите.

Чл.56. Потребителят се задължава да не извършва действия, които пречат на нормалното функциониране на Мрежата и ползването на Услугите от него и/или други Потребители, в това число:

1. да не внася и да не допуска внасянето на изменения в инсталациите на съоръженията и крайните електронни съобщителни устройства за ползване на услугите без съгласие на ТКВ;

2. да спазва указанията, инструкциите и предписанията на ТКВ за правилно ползване;

3. да не включва в Мрежата крайни електронни съобщителни устройства с параметри, несъвместими със съществените изисквания за оценка на съответствието съгласно приложимите нормативни изисквания;

4. да не осъществява и да не допуска осъществяване на обезпокоителни и/или обидни повиквания от Телефонния пост, както и да не осъществява и да не допуска осъществяване на фалшиви сигнали за спешна помощ, бедствие, авария, злополука или тревога;

5. да не извършва и/или да не допуска други лица да осъществяват повиквания към Мрежата, с които въвеждат ТКВ в заблуждение за същността на тези повиквания и/или с цел придобиване на облаги за себе си или за трети лица, във вреда на ТКВ и/или трети лица.

Чл.57. Потребителят е задължен да съобщава на ТКВ в 7-дневен срок в писмена форма за всяка промяна в идентификационните данни по чл. 6 от настоящите Общи условия, посочени в индивидуалния договор. При всяка промяна на тези данни следва да се подпише анекс към договора между съответния Потребител и ТКВ;

Чл.58. Потребителят е задължен да не прави достояние и да не допуска да става достояние на трети лица поверителна информация, свързана с условията на договора му с ТКВ, включително и след прекратяване на действието му.

Чл.59. (1) При срочен договор Потребителят е задължен при прекратяване на договора да върне на ТКВ предоставено по реда на чл.21 крайно електронно съобщително устройство.

(2). При ползване на услуги, при условията на безсрочен договор, в случай на прекъсване или прекратяване ползването на услуги, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне предоставеното му от ТКВ за ползване оборудване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ задържи и не върне оборудването, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ТКВ двукратния размер на стойността на предоставеното оборудване - собственост на ТКВ. В този случай ТКВ има правото да претендира по съдебен и извънсъдебен ред възникналите задължения.

Чл.60. (1) Потребителят няма право да прехвърля на трети лица изцяло или частично правата и/или задълженията си по индивидуалния договор с ТКВ, освен ако последното е дало предварително изричното си писмено съгласие за осъществяване на прехвърлянето.

(2) Потребителят е задължен да не предоставя възмездно на трети лица Услугите по тези Общи условия, както и други услуги, свързани с

предоставените му от ТКВ абонатни номера, без предварително писмено разрешение от страна на ТКВ.

## **8. ОТГОВОРНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Чл.61. (1) Потребителят отговаря за всички вреди, причинени на ТКВ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията му по договора и тези Общи условия.

(2) Потребителят отговаря за всички вреди настъпили в следствие на виновното му поведение и неполагане на грижата на добър стопанин по отношение на предоставеното му за ползване оборудване за срока на договора. При виновно увреждане на предоставеното оборудване Потребителят дължи обезщетение в размер на стойността на предоставеното оборудване определена към датата на предоставяне.

Чл.62. (1) При забава на Потребителя, свързана със заплащане на дължими суми, Потребителят дължи обезщетение за забава в размер на законната лихва за срока на забава, до окончателното заплащане на сумата, както и отговаря за вреди, причинени на ТКВ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията му по тези Общи условия, като отговорността им е съизмерима на причинените щети, съгласно ЗЗД.

(2) При предсрочно прекратяване на срочен договор поради пренасяне на номер ТКВ има право на неустойка равняваща се на месечната абонаментна такса считано от деня на подаване на заявлението за пренасяне на съответния номер/а до изтичане на първоначално договорния срок.

Чл.63. В случай, че Потребителят предостави за ползване от друго лице Услугите, Мрежата и/или регистрирани на негово име във връзка със сключен индивидуален договор за Услуги с ТКВ номера от Мрежата, включително в случаите по чл.49 от настоящите Общи условия, Потребителят отговаря за действията на третото лице, както и за действията на всички други лица, ползващи предоставените му услуги.

Чл.64. (1) В случай, че Потребителят изпадне в забава при изпълнение на парично задължение, използва или допуска използването на Услугите в нарушение разпоредбите на действащото българско законодателство, приложимото право или нормите на морала или нарушава друго свое съществено задължение по договора и настоящите Общи условия, ТКВ има право да предприеме временни санкции.

(2) Временните санкции по ал. 1. включват спиране на предоставяните Услуги от страна на ТКВ до изпълнение на задължението, съответно до прекратяване на нарушението. За прилагане на тези мерки ТКВ може, но не е длъжно да отправи 24-часово предизвестие с искане за преустановяване на нарушението. Прилагането на посочените санкции не освобождава Потребителя от задължението му за плащане на месечна абонаментна такса и други дължими възнаграждения.

## **9. ОБРАБОТВАНЕ И ЗАЩИТА НА ДАННИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Чл.65. (1) Във връзка с предоставяне на Услугите, предмет на настоящите Общи условия, ТКВ има право да събира, обработва, използва и съхранява Данни на Потребителите по смисъла на чл. 248, ал. 2 от ЗЕС, както и други данни, при наличието на изрично писмено съгласие от страна на Потребителя и при спазване, по отношение на Потребителите – физически лица, на разпоредбите на действащото законодателство в областта на личните данни, включително, но не само, ЗЕС и Закона за защита на личните данни.

(2) Предоставената на ТКВ информация по ал.1 не се предоставя на трети лица, освен с писменото съгласие на Потребителя и/или в предвидените в закона, настоящите Общи условия и Разрешението случаи.

(3) ТКВ може да събира, обработва и използва Данните на Потребителите за целите, предвидени в ЗЕС и актовете по прилагането му (доколкото е приложимо), включително, но не само, за:

1. изграждане и поддържане на връзката и осъществяване на Услугите;
2. таксуване, формиране и изготвяне на сметки и доказване на тяхната достоверност;
3. откриване, локализиране и отстраняване на неизправности в Мрежата или в електронни съобщителни мрежи на други предприятия;
4. откриване и преустановяване на незаконно използване на Мрежата или други електронни съобщителни мрежи и съоръжения, когато има основание да се смята, че такива действия се извършват и това е изложено писмено от засегнатата страна или от компетентен орган;
5. откриване и проследяване на обезпокоителни действия при наличие на заявка от засегнатия Потребител, изискваща предприемане на мерки от ТКВ.
6. събиране на вземанията си;

Чл.66. С приемането на настоящите Общи условия Потребителят изразява съгласието си ТКВ да използва, при спазване изискванията на приложимото законодателство, трафични данни на Потребителя за целите на проучване на пазара, включително доколко предоставяните Услуги удовлетворяват изискванията на Потребителя, както и за предоставяне на Услуги с добавена стойност, изискващи допълнително обработване на трафични данни или данни за местоположението, различни от трафичните данни, необходими за пренасяне на съобщението или за таксуването му. Потребителят винаги може да оттегли съгласието си чрез писмено заявление, подадено в офис на ТКВ.

Чл.67. ТКВ има право да обработва и предоставя на съответните служби данни за местоположението на Потребителите в случай на спешни повиквания, включително когато не е получено предварително съгласие за тяхното обработване, при реда и условията, определени с правилата по чл.255, ал.3 от ЗЕС и подзаконовите актове по прилагането му.

Чл.68. ТКВ има право да обработва данни, отнасящи се за абонати или потребители на други предприятия, предоставящи електронни съобщителни мрежи и/или услуги, доколкото това е необходимо за изпълнение на задълженията на ТКВ по договори с тези предприятия или за изпълнение на задължения, посочени в настоящите Общи условия или закона.

Чл.69. ТКВ има право да събира, обработва, използва и съхранява, както и да предоставя на съответните служби, определени в действащото

законодателство, категории данни за нуждите на националната сигурност, както и за разкриване на престъпления, за срока, при условията и по реда на чл. 251 от ЗЕС и подзаконовите актове по прилагането му.

## **10. ТЕЛЕФОНЕН УКАЗАТЕЛ И ТЕЛЕФОННА СПРАВОЧНА УСЛУГА**

Чл.70. ТКВ може по своя преценка да изготвя информация за публикуване в телефонен указател в печатна или електронна форма, съдържащ данни за Потребителите, достъпни за неограничен кръг лица.

Чл.71. (1) При изготвянето и публикуването на телефонен указател в печатна и/или електронна форма, ТКВ включва минимално необходимата информация за Потребителя по чл.72, ал.1, както и допълнителна информация по чл.72, ал.2, само при наличие на негово предварително писмено съгласие за всеки от видовете информация, изрично изразено при сключването на индивидуалния договор или в по-късен момент с отделно писмено заявление, подадено в офис на ТКВ в работно време.

(2) При наличие на допълнително изрично писмено съгласие по предходната точка, ТКВ може да предостави данните на Потребителя за включването им в телефония указател и/или за предоставяне на телефонни справочни услуги и на други предприятия, предоставящи обществени телефонни съобщителни услуги, включително и на предприятието, задължено да предоставя универсална услуга по смисъла на ЗЕС.

Чл.72.(1) Минимално необходимата информация за даден потребител за един телефонен пост включва следните елементи:

1. за физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;
2. за едноличните търговци и юридическите лица – фирма, адрес и телефонен номер.

(2) Допълнителните данни, които могат да бъдат вписвани в телефонния указател, включват някои или всички от следните елементи:

1. информация за други телефонни номера на Потребителя;
2. информация за други лица, с които съвместно ползват Телефонен пост;
3. номер на факс;
4. адрес на електронна поща;
5. професия;
6. предмет на дейност (за Потребители – еднолични търговци и за юридически лица);
7. други.

Чл.73. След предварително писмено уведомление на съответния Потребител ТКВ има право да заличи или да откаже да впише в телефонния указател информация, която е очевидно неточна.

Чл.74. (1) Потребителят има право да поиска проверка, промяна и заличаване изцяло или частично на вече вписана в указателя информация.

(2) Потребителят 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.

(3) Потребителят има право да определи поредността на вписване на номерата в телефонния указател, когато е изявил желание да бъдат вписани

номера, предоставени от едно или повече предприятия. В случай, че Потребителят не се е възползвал от правото си да укаже как да бъдат подредени номерата, те се подреждат по азбучен ред според наименованието на предприятието, което е предоставило за ползване съответните номера.

Чл.75. Публикуването в указателя на информация за Потребителя, предоставянето ѝ на други предприятия, и упражняването на правата по чл.74. ал.1 и 2 по-горе, е безплатно за Потребителя по отношение на минимално необходимата информация по чл.72, ал.1 и срещу заплащане по отношение на допълнителната информация по чл.72, ал.2.

Чл.76. (1) Телефонният указател може да съдържа и данни на потребители на други предприятия, предоставящи обществена телефонна услуга при постигане на договореност със съответните предприятия.

(2) Телефонните указатели включват информация и за: телефонни номера за спешни повиквания, кодове за междуселищно избиране, хармонизирани телефонни номера за хармонизирани услуги със социална значимост, както може да включват и информация за телефонни номера за връзка с органи на държавната власт и дипломатически представителства, кодове за международно избиране, телефонни номера за телефонни справочни услуги и други.

(3) В телефонния указател се посочват адресът и телефонният номер, на които може да се иска информация относно телефонния указател. Телефонният указател включва и инструкции за ползването му.

Чл.77. (1) Потребителите, заявили съгласие по чл.71, ал.1 могат допълнително да заявят съгласието си данните им 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.

(2) В телефонния указател, по желание на Потребителя, и 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.

Чл.78. Заличаване или изменение на данни от телефонния указател се извършва при издаване на ново или при актуализиране на съществуващото печатно издание на телефонен указател, което от двете е първо по време. Заличаването или изменението на данни в телефонния указател в електронна форма се извършва в срок до 10 дни, считано от получаване на искането за това.

Чл.79. (1) В случай че в публикувани в телефонен указател данни за Потребители са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват за сметка на предприятието, по чиято вина са допуснати, в срок до 10 дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление за наличието на грешки или неточности.

(2) ТКВ не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонни указатели, дължащи се на грешни или неточни бази данни за потребители, предоставени му от други предприятия.

Чл.80. Данните, включени в телефонния указател, могат да бъдат използвани от ТКВ за предоставяне на телефонна справочна Услуга по чл.14, т.3.



Чл.81. Телефонната справочна услуга, предоставяна от ТКВ обхваща информация за телефонните номера и други данни за Потребителите и за абонатите на други предприятия, предоставящи обществени телефонни услуги, както и друга посочена в действащото законодателство в областта информация. Телефонната справочна услуга може да обхваща и информация за телефонните номера по чл.76, ал.2.

Чл.82. При предоставяне на телефонна справочна услуга ТКВ е длъжно да осигури достъп за справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, доколкото тези данни не са ограничени по желание на Потребителя.

Чл.83. Размерите на таксите за услугите, предоставяни възмездно по реда на настоящия раздел, се определят и изменят с Ценовата листа, публикувана на Интернет страницата на ТКВ

## **11. ПРОЦЕДУРА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

Чл.84. Всеки Потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до ТКВ във връзка с предоставяните от него Услуги на адрес гр. Варна, ул. „Иван Драсов” № 8, тел. 052/919293.

Чл.85.(1) Адресираните до ТКВ жалби, молби и предложения се завеждат в нарочен регистър с пореден номер и дата.

(2) Подаването на жалба за оспорване на дължими суми не освобождава Потребителя от задължението да заплати цялата сума, възникнала като задължение. При уважаване на такава жалба разликата над дължимите суми се възстановява по реда на чл.43, т.3 по-горе.

(3) ТКВ се задължава да разгледа жалбите на Потребителите в едномесечен срок от тяхното завеждане в ТКВ и да информира Потребителя за резултата.

(4) ТКВ е задължено да съхранява в регистъра информация за молбите, жалбите и предложенията, причините и основателността им и предприетите действия след разглеждането им за срок не по-малко от 12 (дванадесет) месеца, при спазване на действащите правила за защита на личните данни.

Чл.86. (1) При възникване на спорове между ТКВ и Потребителя, те се решават в дух на добра воля чрез непосредствени преговори между тях.

(2) Всяка от страните може и да отнесе спора за решаване пред компетентния съд в град Варна.

## **12. ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПЪЛНЕНИЯ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

Чл.87. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни по инициатива на ТКВ и/или КРС или по предложение на Потребители или съгласно акт на приложимото законодателство, или акт на КРС.

Чл.88. ТКВ публикува текста на Общите условия, както и всички изменения в тях, на Интернет страницата си и го предоставя на разположение на Потребителите чрез поставяне на подходящо общодостъпно място във всички

свои офиси на територията на Република България в 30-дневен срок преди влизането им в сила. С подписване на индивидуалните договори, Потребителят декларира, че е запознат с тях и носи отговорност да ги спазва.

Чл.89. Тези Общи условия, както и бъдещи изменения в тях, се прилагат и за заварените Потребители към датата на влизането им в действие.

Чл.90. Потребители със „заварен” договор имат право да го прекратят без санкции с едностранно писмено волеизявление, изпратено до ТКВ в срок до един месец от влизането им в сила, като това правило се прилага в случаите на изменение на Ценовата листа, свързано с увеличение на цените. Условието по чл.90 е в сила единствено в случаите, когато промените не се дължат и не произтичат от разпоредбите на закон и/или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията или друг компетентен държавен орган. Към момента на подаване на волеизявлението, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати всички задължения, възникнали към текущия момент и да върне предоставеното от ТКВ оборудване.

### **13. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА С ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Чл.91. Срочен договор може да бъде продължен само при изрично писмено съгласие на абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане срока на договора той се преобразува в безсрочен при същите условия. Абонатът има право да прекрати безсрочния договор с едномесечно предизвестие, без да дължи неустойки за това.

Чл.92. (1) Всяка от страните може да прекрати едностранно срочен или безсрочен договор с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие.

(2) Договорът, може да бъде прекратен във всеки момент по взаимно съгласие на страните, изразено писмено.

(3) При прекратяване на договора Потребителят е длъжен да заплати всички дължими към момента на прекратяването суми, включително всички възникнали неустойки.

(4) При ползване на услуги, при условията на безсрочен договор, в случай на прекъсване или прекратяване ползването на услуги, ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да върне в 3 дневен срок предоставеното му от ТКВ за ползване оборудване. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ задържи и не върне оборудването, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи на ТКВ двукратния размер на стойността на предоставеното оборудване - собственост на ТКВ. В случая по чл. 92 (4) от настоящите Общи условия ТКВ има правото да претендира по съдебен и извънсъдебен ред възникналите по чл. 92 (4) задължения.

Чл.93. Договорът може да бъде прекратен от всяка от страните с писмено уведомление без предизвестие и без да се дължи обезщетение в следните случаи:

1. При виновно неизпълнение на съществено задължение на насрещната страна. За виновно неизпълнение на съществено задължение на Потребителя при всички случаи се приема забавяне на заплащането на дължимата по договора сума с повече от 7 дни, считано от крайния срок за плащане по чл. 30 по-горе.

2. При настъпване на обстоятелства от непреодолима сила съгласно чл.306 от Търговския закон, доказани съгласно чл.35, т.4 продължили повече от 30

(тридесет) последователни дни и без признаци за скорошното им преустановяване;

3. В резултат на действия или актове на компетентни държавни органи, които водят до ограничаване правомощията или функциите на която и да било от страните;

4. При ликвидация или обявяване в несъстоятелност на една от страните по Договора, считано от влизане в сила на съответното решение;

5. По силата на решение на правораздавателен орган.

Чл.94. Потребителят има право да прекрати индивидуалния договор едностранно и без да дължи предизвестие или обезщетение и в случаите по чл.90 от настоящите Общи условия.

Чл.95.(1). ТКВ може да прекрати договора със 7-дневно предизвестие отправено по електронен път, обявено на Интернет страницата и/или по телефон и в следните случаи:

1. ако Потребителят използва технически средства за достъп до Мрежата, които застрашават целостта, сигурността и нормалното ѝ функциониране, или е използвал или допуснал да бъдат използвани неизправни електронни съобщителни устройства;

2. ако Потребителят е получил или е направил опит да получи от ТКВ една или повече от Услугите в нарушение на договора и настоящите Общи условия, чрез нерегламентирано включване към Мрежата на ТКВ;

3. при системно (над 3 пъти) нарушение на настоящите Общи условия от страна на Потребителя, след отправено писмено предупреждение от ТКВ с предоставен срок за прекратяване на нарушението;

4. когато са налице достатъчно основания да се счита, че Потребителят осъществява трафик с цел облага и/или във вреда на ТКВ.

Чл.95.(2). В случаите по Чл.95.(1) ПОТРЕБИТЕЛЯ не се освобождава от задълженията си за плащане по договора и дължи неустойка в размер на определената месечна абонаментна такса по договор, пропорционално за оставащият срок до края на определения минимален срок на договора, включително и цената на оборудването, в случай, че същото не е върнато при прекратяването на договора.

Чл.96. ТКВ може да прекрати едностранно и незабавно договора с Потребителя или да дерогира някои от неговите клаузи в случай, че:

1. с акт на съответните държавни органи се забрани предоставянето на някоя от услугите или на част от нея;

2. бъдат променени с нормативен или общ административен акт императивно клаузи, условия или цени, предмет на договора между страните и настоящите Общи условия;

3. при преустановяване на предоставянето на някоя или всички от услугите от ТКВ;

4. при настъпване на форсмажорни обстоятелства, при спазване на чл.35, т.4 от настоящите Общи условия;

5. при смяна собствеността на имота на Потребителя.

Чл.97. В случай на пренасяне на номер в мрежата на друго предприятие, договорните отношения между Потребителя и ТКВ се считат за прекратени в

частта за гласова телефонна услуга на датата, на която се дезактивира достъпът на Потребителя до мрежата на ТКВ. Потребителят следва да плати всички задължения, които има към ТКВ. В случай, че Потребителят желае преносимост на част от всички номера, предоставени му от ТКВ по индивидуален договор, същият не се прекратява по отношение на номерата, оставащи в мрежата на ТКВ, както и за оставащите услуги.

Чл.98. Взаимоотношенията на Потребителя с ТКВ в качеството му на приемащ доставчик се уреждат съгласно условията на Процедура за пренасяне на географски и негеографски номера.

Чл.99. Взаимоотношенията на Потребителя с ТКВ в качеството му на даряващ доставчик се уреждат съгласно условията на Процедура за пренасяне на географски и негеографски номера.

#### **14. ИНФОРМИРАНЕ ЗА ПРЕНЕСЕНИ НОМЕРА**

Чл.100. ТКВ информира безвъзмездно Потребителите в случай, че осъществяват изходящи повиквания към първично предоставените на дружеството номера от Националния номерационен план, пренесени в мрежата на други доставчици, като предлага алтернативна възможност на Потребителите да реализират повикването или да го прекратят.

Чл.101. Информирането за пренесените номера се осъществява по следния начин:

1. чрез единен звуков сигнал с продължителност 3 секунди като ТКВ предоставя период от 2 секунди, следващ звуковия сигнал, който да даде възможност за избор от страна на Потребителя да прекрати или да осъществи повикването;

2. ТКВ осигурява възможност за деактивиране на информирането по т. 1 при поискване от викащ Потребител. Деактивирането може да се осъществи по отношение на всички повиквания към пренесени номера от мрежата на ТКВ, а в случай на техническа възможност - и по отношение на конкретно посочени от Потребителя номер или номера.

#### **15. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

Чл.102. Възникнали спорове между Потребителя и ТКВ се уреждат по реда на раздел 11.

Чл.103. При тълкуването и прилагането на настоящите Общи условия се прилагат разпоредбите на действащото законодателство на Република България.

Чл.104. (1) Страните нямат право да разпространяват или да допускат разпространяване на информация или да правят публично достояние факти или обстоятелства, технологични знания и know-how, касаещи предоставяните услуги, условия или плащания по договора, без предварително изрично писмено разрешение от другата страна, относно фактите, които могат да се направят достояние на трети лица.

(2) В случай на виновно неизпълнение на задълженията на Потребителя във връзка с плащане на дължимите вознаграждения или суми, както и при

неизпълнение на други задължения от страна на Потребителя, ТКВ се освобождава от задълженията си по предходната алинея.

Чл.105. Предвидените в договора между страните и настоящите Общи условия писмени изявления, съобщения и уведомявания се считат за валидно извършени, ако са направени под формата на писмо с обратна разписка, факсимилно съобщение, електронна поща, и други подобни, доколкото изявлението е записано технически по начин, който дава възможност да бъде възпроизведено, освен ако в настоящите Общи условия не е предвидено друго. С приемане на настоящите Общи условия и сключване на договор помежду си, страните изразяват съгласието си да считат отправените електронни изявления помежду им за получени с постъпването им в информационната система на адресата, без за това да е необходимо изрично потвърждаване.

Чл.106. При промяна на адреса за кореспонденция на някоя от страните, последната следва да уведоми насрещната за настъпилата промяна в срок от 3 дни, в противен случай съобщенията се считат за редовно връчени. Съобщенията, изпратени на стария адрес преди получаване на уведомлението за промяна се считат надлежно връчени.

Чл.107. Срокът на предизвестията и съобщенията, предвидени в настоящите Общи условия или в индивидуалния договор между страните, започва да тече от момента на получаването на изявленията от страните.

Чл.108. ТКВ има право да прехвърля изцяло или частично правата и задълженията си по индивидуалния договор на трети лица, без изричното, предварително писмено съгласие на потребителя/крайния абонат – страна по индивидуалния договор. ТКВ има право да прехвърля/цедира свободно и залага в полза на трети лица вземанията си към своите абонати, клиенти и контрагенти, както и да възлага на трети лица събиране на изискуемите си вземания към същите.

109. Страните се съгласяват, че нищожността на някоя от клаузите на настоящите Общи условия няма да влече нищожност на друга тяхна клауза или на Общите условия или договора като цяло. Недействителните клаузи ще бъдат заместени от повелителните разпоредби на действащото законодателство на Република България и обичаите в практиката.

„Телекомуникационна Компания Варна” ЕАД