



гр. Пазарджик 4400, ул. Царица Йоанна №29 GSM: 0885 799 000  
тел./факс: (034) 919 222, (034) 44 59 85, e-mail: office@tcnbg.com

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ “ТЕЛЕКАБЕЛ” АД И КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ФИКСИРАНАТА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА.**

### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между „ТЕЛЕКАБЕЛ“ АД, регистриран в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 822120615, със седалище и адрес на управление: гр. Пазарджик, ул. “Царица Йоанна“ № 29, телефон за контакт 034919999, email: [office@tcnbg.com](mailto:office@tcnbg.com), наричано по-долу ТЕЛЕКАБЕЛ, и потребителите на услуги, наричани по-долу АБОНАТИ, по повод условията и реда за ползване на фиксирана телефонна услуга, предоставяна при използване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, предоставяни посредством осъществяване на електронни съобщения чрез обществената фиксирана електронна съобщителна мрежа на ТЕЛЕКАБЕЛ.
2. Чрез тези Общи условия, се осигурява спазване на принципите за публичност и прозрачност на договорените условия и срокове и между отделните категории крайни потребители.
3. Общите условия влизат в сила съгласно разпоредбите на Закона за електронните съобщения /ЗЕС/
4. ТЕЛЕКАБЕЛ осигурява публичност, достъпност и актуалност на Общите условия, цените и начините на тарифиране на своята Интернет страница -[www.telekabel.bg](http://www.telekabel.bg), както и осигурява безплатен достъп на крайните потребители до Общите условия и Ценовата листа във всеки търговски офис.
5. Общите условия са задължителни за ТЕЛЕКАБЕЛ и АБОНАТИТЕ и са неразделна част от индивидуалния договор, сключен между тях и влизат в сила от датата на влизане в сила на индивидуалния договор.
6. АБОНАТИТЕ на фиксирана телефонна услуга могат да бъдат физически или юридически лица. Общите условия са задължителни за АБОНАТИТЕ и ТЕЛЕКАБЕЛ в тяхната цялост, освен ако не е уговорено друго в индивидуалния договор.
7. Тези Общи условия се прилагат и за заварените крайни потребители, които към датата на влизането им в сила ползват предоставяните услуги. Изменение на Общите условия се извършва по реда предвиден в ЗЕС.
- 7.1. АБОНАТИТЕ имат право да поискат прекратяване на договора за ползването на услуги, с писмено заявление до ТЕЛЕКАБЕЛ в срок до един месец след влизане в сила на тези Общи условия или на техни изменения, когато не са съгласни с тях. В този случай прекратяването на договора е без санкции за АБОНАТИТЕ, с изключение на случаите, в които промените произтичат от приложимото законодателство или от акт на Комисията за регулиране на съобщенията.

8. При изменение на Общите условия, сключените преди това договори се изменят съответно по реда посочен в изменението.

8.1. При сключване, изменение, допълнение и във връзка с изпълнението на индивидуалния договор, Страните могат да осъществяват контакт писмено на адреса за кореспонденция, по факс, e-mail или телефон, посочени изрично от тях.

9. За определени категории АБОНАТИ Страните могат, при спазване на принципа на равнопоставеност, да договарят различни условия на предоставяне на фиксирани гласови телефонни услуги с изключение на условията, за чиято промяна съществуват ограничения в нормативен или административен акт, включително цени и ред и начин за първоначално предоставяне на услугите.

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

10. Предоставянето на Услугата от ТЕЛЕКАБЕЛ се извършва на основание индивидуален писмен договор, сключен с АБОНАТА.

10.1. Индивидуалният договор и необходимите приложения се изготвят по образец, предложен от ТЕЛЕКАБЕЛ и влиза в сила в съответствие с настоящите Общи условия.

10.2. АБОНАТИТЕ имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години.

10.3. Договорът при Общи условия влиза в сила в 7-дневен срок след сключването му, или незабавно, ако АБОНАТЪТ изрично е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно.

10.3.1. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя на абоната крайни устройства, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на крайно устройство, предоставено от ТЕЛЕКАБЕЛ или когато абоната/потребителя пренася Номер/а в мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ.

11. В 7-дневния срок по т.10.3 когато е приложим, АБОНАТЪТ има право едностранно да се откаже от ползване на услуги, без да дължи неустойки. Отказът от ползване на услуги се извършва в писмена форма в един от магазините на ТЕЛЕКАБЕЛ. ТЕЛЕКАБЕЛ не активира услугата на АБОНАТА в случай, че АБОНАТЪТ желае да се възползва от 7 дневния отлагателен срок за влизане в сила на подписания от него индивидуален договор докато този срок не изтече. Договорът влиза в сила в рамките на 24 часа след изтичане на 7 дни от подписване на индивидуалния договор.

12. Посредством договор за Услуги, сключен с един АБОНАТ, ТЕЛЕКАБЕЛ може да предостави повече от един Номер от Мрежата.

13. Страни по договора са:

13.1. "ТЕЛЕКАБЕЛ" АД, притежаващо Разрешение № 01735 от 11.08.2011 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга.

13.2. За нуждите на индивидуалния договор Абонатът се идентифицира по следния начин:

13.2.1. за физически лица български граждани или чуждестранни граждани продължително или постоянно пребиваващи в РБ - с валиден документ за самоличност с вписани: име; ЕГН или личен номер; постоянен адрес на територията на Република България /РБ/;

13.2.2. За физически лица, граждани на държава членка на Европейския съюз или на Европейското икономическо пространство – с удостоверение за пребиваване или карта за пребиваване;

13.2.3. за всички други физически лица чуждестранни граждани, извън посочените в т.13.2.1 и т.13.2.2., с валиден паспорт, съдържащ име, номер на паспорта, институция която го е издала и дата на раждане на лицето;

13.2.4. за юридически лица и еднолични търговци - с акт за регистрация в компетентния съд или Търговския регистър при Агенцията по вписвания или акт на компетентен държавен орган за създаването им и удостоверение за актуално състояние /където е приложимо/, издадено от компетентния съд или Търговския регистър, удостоверение за регистрация по БУЛСТАТ /където е приложимо/;

13.2.5. За нуждите на изготвянето на индивидуалния договор, при необходимост, ТЕЛЕКАБЕЛ може да изисква от Абоната, документи, издадени от компетентни органи във връзка с ползване на определени права, удостоверения за обстоятелства, когато това се налага от характера на ползваната услуга, както и други документи във връзка с предоставяните услуги, включително за извършване на кредитна оценка и за нуждите на разплащането. ТЕЛЕКАБЕЛ няма да изисква от Абоната документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на предоставяните услуги.

13.2.6. Пред ТЕЛЕКАБЕЛ Абонатът може да бъде представляван от пълномощник само, ако има издадено изрично писмено нотариално заверено пълномощно, отговарящо на законовите изисквания и валиден документ за самоличност.

13.3. С приемане на настоящите Общи условия, Абонатът се счита за информиран, че част от данните, които предоставя или е предоставил, са лични данни и попадат под специална защита по смисъла на Закона за защита на личните данни /ЗЗЛД/. С влизане в сила на тези Общи условия абонатът се счита за информиран, че ТЕЛЕКАБЕЛ може да събира и обработва, както и да предоставя тези лични данни, в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, с оглед на предоставяне на фиксирани гласови услуги. ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да обработва, използва и съхранява тези лични данни, гарантирайки тяхната конфиденциалност.

13.4. С приемане на настоящите Общи условия Абонатът предоставя личните си данни доброволно и дава съгласие, за да бъдат реализирани правата и задълженията му по договора, ТЕЛЕКАБЕЛ да ги предоставя на компетентни държавни органи и институции в предвидените от закона случаи, както и да ги предоставя на трети лица, в това число банки, кредитни бюра и агенции за събиране на вземания, дистрибуторите на услуги на ТЕЛЕКАБЕЛ, включително партньорските дистрибуторски мрежи, когато това е необходимо за осигуряване на обслужването и реализиране на правата и интересите на Абоната, както и когато това е необходимо за реализиране правата и интересите на ТЕЛЕКАБЕЛ, включително с цел събиране на неизплатени задължения по договора. ТЕЛЕКАБЕЛ не носи отговорност за точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции за извършване на кредитна оценка.

14. При промяна на идентификационните си данни АБОНАТЪТ следва писмено да уведоми ТЕЛЕКАБЕЛ в едномесечен срок след настъпване на промяната, чрез заявление в офисите на фирмата, по имейл или чрез SMS.

### **III. ПРЕДМЕТ**

15. ТЕЛЕКАБЕЛ осигурява възможност за достъп до следните електронни съобщителни услуги въз основа на настоящите Общи условия:

15.1. Фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване и получаване на повиквания в неподвижна крайна точка от крайни потребители на фиксираната електронна съобщителна мрежа на ТЕЛЕКАБЕЛ:

15.1.1 за провеждане на селищни, междуселищни разговори, в мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ и международни разговори;

15.1.2 към номера в мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ за достъп до услуги с добавена стойност, услуги с безплатен достъп, услугата "персонален номер" и услуги със значимост, при наличие на техническа възможност;

15.2. Фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване и получаване на повиквания от Абонати на фиксираната електронна съобщителна мрежа на ТЕЛЕКАБЕЛ към потребители на мрежите на други оператори, предоставящи електронни съобщителни услуги, с които ТЕЛЕКАБЕЛ има сключени договори за взаимно свързване на електронни съобщителни мрежи /в съответствие с обхвата на конкретния договор за взаимно свързване/;

15.3. По реда на настоящите Общи условия ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя право на Крайния потребител да запази номера си при промяна на Доставчика на фиксирана телефонна услуга.

15.4. ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя безвъзмездно на Крайния потребител и следните допълнителни услуги: „идентификация на линията на викация”, „идентификация на свързаната линия”, „блокиране на идентификация на линията на викация”, „прекръпяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания” при спазване изискванията на ЗЕС.

15.5. ТЕЛЕКАБЕЛ осигурява безплатен достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до услугите за спешни повиквания към национални номера и към единния европейски номер за спешни повиквания “112” до прекръпяване на договора.

16. При предоставяне на Услугата, ТЕЛЕКАБЕЛ има право да определя ценови пакети за Услуги, обвързвайки ползването им с определени условия, като осигурява правото на Абоната да ползва други Услуги извън пакета. ТЕЛЕКАБЕЛ има право при спазване на принципа за равнопоставеност и на законовите ограничения, доколкото има такива, да договаря различни условия за предоставяне на Услуги за определени категории Абонати.

#### **IV. КАЧЕСТВО НА ФИКСИРАНАТА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА И КАЧЕСТВО НА ОБСЛУЖВАНЕТО**

17. ТЕЛЕКАБЕЛ осигурява качество на фиксираната телефонна услуга и обслужване както следва:

17.1. Факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 70;

17.2. еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 ms;

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

17.4. броят на повредите на абонатна линия - до 10 %;

17.5. времето за отстраняване на повреди е от 3 до 24 часа;

17.6. време за установяване на връзка – до 20 секунди;

17.7. време за установяване на връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – до 20 секунди

17.8. процентът на жалби относно коректността на сметките е до 0.2% на 1 000 издадени сметки.

17.9. Предоставянето на достъп до фиксирана телефонна услуга следва да започне не по-късно от 30 дни от влизането на договора в сила.

18. Посредством своята мрежа ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя Услугата на Крайните потребители 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон или в случаите на временно спиране на предоставянето на Услугата при необходимост от провеждане на планирани или инцидентни профилактични прегледи или ремонти на Мрежата, както и поради необходимост от извършване на действия за развитие на тази Мрежа.

#### **V. АБОНАМЕНТ И НОМЕРА ОТ МРЕЖАТА**

19. Абонаментът осигурява на АБОНАТА достъп до Услугата, съгласно сключения договор за Услуги, в рамките на изградената Мрежа.

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

21. Чрез номера на телефонния пост, АБОНАТЪТ се идентифицира в Мрежата и се създава възможност за осъществяване на повиквания от и към него.

22. Един телефонен номер може да бъде даден на името само на едно физическо или юридическо лице.

23. На името на един Абонат могат да бъдат открити и повече от един телефонен номер, като договорните отношения се уреждат в един или няколко договора.

24. АБОНАТЪТ не придобива право на собственост върху предоставения от ТЕЛЕКАБЕЛ номер и при прекратяване на съответния договор за Услуги АБОНАТЪТ губи правото да ползва този номер, освен ако номерът не бъде пренесен.

25. Номер по желание може да бъде предоставен по искане на АБОНАТ срещу заплащане на цена, посочена в ценоразписа на ТЕЛЕКАБЕЛ, при условие че исканият номер е свободен и технологично достъпен.

26. Номерата могат да бъдат променени с писмена молба на Абоната след заплащане на допълнителна цена за тази услуга, съгласно ценоразписа на ТЕЛЕКАБЕЛ.

#### **VI. СВЪРЗВАНЕ КЪМ МРЕЖАТА**

27. АБОНАТЪТ предоставя възможност на ТЕЛЕКАБЕЛ да извърши свързването, като осигурява достъп до помещението/ята, за монтиране на крайното устройство/а за осигуряване на достъп до крайна точка на Мрежата. Абонатът осигурява за своя сметка крайно/и електронно/и съобщително/и устройство/а, с изключение на случаите когато по силата на договора ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя устройство на абоната. Крайното устройство следва да е с оценено съответствие и пуснато/и на пазара, съгласно действащите нормативни актове. За извършеното свързване към Мрежата, страните подписват констативен протокол, който удостоверява датата за началото на услугата.

28. АБОНАТЪТ предоставя възможност на ТЕЛЕКАБЕЛ да извърши дейности, свързани с инсталиране на допълнително съоръжение /според технологията на достъпа, организация и свързване с мрежата/ за ползване на Услугата. За извършеното свързване на допълнително съоръжение страните подписват протокол, който удостоверява състоянието на монтираното допълнително съоръжение и датата, на която е извършено дооборудването. Допълнително монтираното съоръжение остава собственост на ТЕЛЕКАБЕЛ.

29. Фиксираната телефонна услуга се предоставят на физически лица за лично ползване на адреса, посочен в договора.

30. Фиксираната телефонна услуга се предоставят на юридически лица или еднолични търговци и са предназначени за техните собствени (административни) нужди на

адреса, посочен в договора, в качеството им на крайни потребители. Лицата, ползващи фиксираната телефонна услуга, не могат да използват предоставените им от ТЕЛЕКАБЕЛ капацитети за препродажба на електронни съобщителни услуги или за предоставяне на електронни съобщителни услуги на едро на трети лица.

## **VII. СМЯНА НА ИМЕ, ПРЕМЕСТВАНЕ И ВРЕМЕННО ИЗКЛЮЧВАНЕ**

### **31. Смяна на име**

31.1 При постигнато писмено съгласие между ТЕЛЕКАБЕЛ, АБОНАТА и трето лице, телефонната услуга може да бъде прехвърлена чрез смяна на името на титуляра. Смяната на име се извършва само след заплащане на всички суми, станали дължими към датата на постигане на съгласието за смяната.

31.2. Фиксираната телефонна услуга може да смени титуляра си и в случай на смърт, както следва:

а) на лице, което е придобило жилището по силата на договор за гледане и издръжка, завещание или дарение; или

б) на наследник, при представяне на съответното удостоверение, издадено от компетентен орган като при повече от един наследник преименуването се извършва на първия подал заявлението.

31.3. Исканията за смяна на име се подават в търговските офиси в 6-месечен срок от датата на смъртта на Абоната.

31.4. Закрита поради неплащане телефонна услуга на починал Абонат, може да се възстанови и преименува на лице, ако това е поискано в 2-месечен срок от закриване на поста и заплащане на дължимите суми.

31.5. Телефонният номер може да бъде прехвърлен на собственик на недвижимия имот или на член от домакинството му, при прехвърляне на собствеността, в случай че предишният собственик на недвижимия имот не е заявил, че желае да запази телефонния номер в срок от 2 (два) месеца от датата на прехвърляне на собствеността.

### **32. Преместване:**

32.1. Всеки АБОНАТ може да поиска преместване на телефонната си услуга на друг адрес в рамките на един географски код, при наличие на техническа възможност. ТЕЛЕКАБЕЛ премества номера, и при наличие на техническа възможност запазва номера, ако преместването е в рамките на един географски код, при условия, посочени в Ценовата листа на ТЕЛЕКАБЕЛ.

32.2. При липса на техническа възможност за преместване, телефонния номер се закрива.

32.3. Преместването се извършва в срок не по-дълъг от 30 дни, считано от подаване на заявлението за преместване.

33. ТЕЛЕКАБЕЛ запазва номера на закрития телефон не повече от два месеца от датата на закриването му.

## **VIII. ЦЕНИ, НАЧИНИ НА ЗАПЛАЩАНЕ И ТАРИФИРАНЕ НА УСЛУГИТЕ**

34. Цените на услугите и пакетите, предоставяни от ТЕЛЕКАБЕЛ се определят, изменят и допълват по реда на Закона за електронните съобщения.

34.1. ТЕЛЕКАБЕЛ може да променя цените на предоставяните услуги по конкретен абонаментен план или пакет, която промяна се отнася до всяка една цена на ползваните по плана или пакета услуги. В случай, че ТЕЛЕКАБЕЛ увеличи цените на предоставяните услуги, потребителите на съответния план или пакет, за които се отнася увеличението, имат право да прекратят без неустойки договора, сключен за

същите, в срок от 1 (един) месец, считано от датата на влизане в сила на съответното увеличаване на цените, с отправяне на писмено уведомление до ТЕЛЕКАБЕЛ.

34.2. ТЕЛЕКАБЕЛ публикува цените на Услугите или промени в тях на страницата си в Интернет.

34.3. ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя безплатна информация на Крайните потребители относно цените на Услугите в своите търговски офиси и на Интернет страницата си.

34.4. Цените на Услугите се определят при условия на равнопоставеност на Крайните потребители.

34.5. Начинът на таксуване се определя в индивидуалния договор.

35. Абонатът заплаща:

35.1. цена за свързване към Мрежата. Заплаща се еднократно при сключване на договор;

35.2. цена за месечен абонамент за поддържане на достъп до Мрежата. Заплаща се от Абоната ежемесечно, през месеца, предшестващ месеца на ползване на Услугата;

35.3. стойността на проведените разговори и други услуги посочени в Ценовата листа на ТЕЛЕКАБЕЛ и ползвани през предходния месец (или периоди);

35.4. еднократна потребителска цена за преносимост на Номер/а, когато е приложимо – ТЕЛЕКАБЕЛ, в качеството му на Приемащ доставчик, може да определи в ценоразписа си еднократна потребителска цена за осъществяване на преносимост на номерата в съответствие с изискванията на ЗЕС;

35.5. месечната абонаментна такса за първия месец на ползване на Услугата се заплаща при сключване на договор за услуги.

36. Провежданите разговори се отчитат съгласно тарифите, обявени в действащата ценова листа на ТЕЛЕКАБЕЛ, както следва:

36.1 Селищни, междуселищни, международни телефонни разговори и разговори към мобилни оператори се отчитат в секунди.

36.2 За селищните разговори не се заплаща първоначална цена и се тарифират както следва: за разговори до 30 секунди като пълни 30 секунди, а след това на всяка секунда.

36.3 За междуселищните разговори не се заплаща първоначална цена и се тарифират както следва: за разговори до 30 секунди като пълни 30 секунди, а след това на всяка секунда.

36.4 За международните разговори не се заплаща първоначална цена и се тарифират както следва: за разговори до 30 секунди като пълни 30 секунди, а след това на всяка секунда.

36.5 За разговорите към мобилни мрежи не се заплаща първоначална цена и се тарифират както следва: за разговори до 30 секунди като пълни 30 секунди, а след това на всяка секунда.

37. Промени в начините на тарифиране влизат в сила след публикуването им на интернет страницата на ТЕЛЕКАБЕЛ.

38. ТЕЛЕКАБЕЛ определя конкретна сума /кредитен лимит/, в рамките на която абонатът има възможност да ползва предоставените от ТЕЛЕКАБЕЛ услуги чрез мрежите без да е необходимо внасянето на гаранционна сума. Конкретният размер на кредитните лимити се определя в Ценоразписа на ТЕЛЕКАБЕЛ.

38.1. ТЕЛЕКАБЕЛ може да договори индивидуален кредитен лимит в зависимост от вида на използвания от Абоната абонаментен план и направената кредитна оценка.

38.2. Индивидуалният кредитен лимит може да се актуализира периодично от ТЕЛЕКАБЕЛ.

39. При системно закъснение за плащания, дължими по силата на тези Общи условия (повече от два пъти през предходните 6 месеца) или при надвишаване на определената максимална финансова граница на потребление ТЕЛЕКАБЕЛ има право да иска от Абоната предоставяне на обезпечения под формата на гаранционен депозит или банкова гаранция в размер на средномесечното потребление на Абоната за последните 6 месеца. ТЕЛЕКАБЕЛ не може да задържи предоставено обезпечение, ако в продължение на 6 поредни месеца след предоставянето му, абонатът е бил изправен платец, като възстановява предоставения депозит.

39.1. Надвишаването на определената максимална финансова граница на потребление не освобождава абоната/потребителя от задължението за плащане на ползваните услуги в пълния им размер.

39.2. ТЕЛЕКАБЕЛ има право по своя преценка, да използва частично или изцяло обезпечението, предоставено от абоната (гаранционен депозит или банкова гаранция) за събиране на свои изискуеми вземания от абоната, включително с дължимите лихви за забава.

39.3 При прекратяване на договора с абоната ТЕЛЕКАБЕЛ възстановява предоставените от АБОНАТА обезпечения - връща неизползвания размер на гаранционен депозит или освобождава банкова гаранция, в срок до 5 (пет) работни дни от писмено искане на абоната, ако той няма неизплатени задължения към ТЕЛЕКАБЕЛ по същия договор. За неизплатени не се считат задълженията, оспорени по съдебен ред. ТЕЛЕКАБЕЛ не дължи на абоната лихва за предоставени обезпечения.

40. АБОНАТЪТ се задължава да заплаща месечната абонаментна цена за ползване на услугата, заедно с цената за проведените разговори и месечната наемна цена за предоставеното оборудване, ако има такава в срок от 15 (петнадасет) дни от издаването на съответната сметка, освен ако по съгласие между страните тези цени се предплащат. В случай на забавяне на плащането, ТЕЛЕКАБЕЛ има право да прекрати предоставянето на услугата на 16-тия ден без да уведомява АБОНАТА за това. ТЕЛЕКАБЕЛ възстановява услугата след извършване на плащането, като АБОНАТЪТ се задължава да заплати и текущата такса в пълен размер.

41. Заплащането на услугите се извършва въз основа на месечни сметки, изготвени от ТЕЛЕКАБЕЛ, както следва:

41.1. Сметките се издават на името на АБОНАТА при плащане на услугата. Неполучаването на сметките за дължими суми не освобождава АБОНАТА от задължението за плащане в определения срок.

41.2. ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя възможност на АБОНАТА да избере да получава информация за дължимите суми за всички услуги, предоставяни от ТЕЛЕКАБЕЛ, в една сметка.

41.3. ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя актуална информация за цени и ценови пакети и нови услуги, за приложимите тарифи и такси, както и за предлаганите начини на плащане на своята Интернет страница, както и във всеки търговски офис. При промяна на цените от страна на ТЕЛЕКАБЕЛ, същите се публикуват на интернет страницата на дружеството 1 (един) месец преди влизането им в сила.

41.4. При изрична заявка от АБОНАТА, ТЕЛЕКАБЕЛ може да включи в месечната сметка и задължения за други услуги, предоставяни от ТЕЛЕКАБЕЛ, извън обхвата на тези Общи условия. В този случай, при забава за изплащане на задълженията, включени в общата сметка ТЕЛЕКАБЕЛ може да прекрати предоставянето и на другите услуги включени в сметката по реда, предвиден в тези Общи условия.

42. Сметките съдържат:



- 42.1. цена за месечен абонамент;
- 42.2. стойност на ползвани гласови телефонни услуги, които включват селищни, междуселищни, международни повиквания, включително и повиквания чрез кодове за достъп до национални негеографски услуги и към мрежите на други оператори;
- 42.3. стойност на други услуги, които включват допълнителни услуги за телефонни абонати, посочени в ценовата листа на ТЕЛЕКАБЕЛ;
- 42.4. корекции за потребление за минал период;
- 42.5. продължителността на проведените разговори според вида им, включително и ползването на безплатни минути, при наличие на техническа възможност.
- 42.6. ДДС.
- 42.7. срок за плащане;
- 42.8. възможен начин за дистанционно плащане с необходимите за това данни;
- 42.9. идентификационни данни на ТЕЛЕКАБЕЛ;
- 42.10. адреси, телефони и други начини за контакт с ТЕЛЕКАБЕЛ.
- 42.11. общ размер на сметката;
- 42.12. общ размер на дължимата сума.
43. При наличие на техническа възможност ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя срещу допълнително заплащане детайлизирана справка за фиксираната телефонна услуга, която съдържа информация за продължителността на всеки разговор, викания номер и др. Цената на услугата се определя публично в Ценовата листа на ТЕЛЕКАБЕЛ.
44. За неплатените в срок парични задължения, АБОНАТЪТ дължи лихва за забава, в размер на 0,025% на ден, за всеки ден закъснение след срока на плащане, до датата на окончателно плащане. Лихвите при забавено плащане на задълженията за плащане на услугите се включват в издадените първични счетоводни документи на отделен ред преди сумата за плащане.
45. Месечните сметки се заплащат в брой, по банков път, с пощенски запис, чрез незабавно инкасо или по електронен път, както и по други съгласувани с АБОНАТА начини. Плащането се счита за извършено на датата на постъпване на сумите на касите или по сметките на ТЕЛЕКАБЕЛ. Когато АБОНАТЪТ има две и повече дължими суми, включително съдебни и присъдени вземания, при плащане се погасява най-старото задължение.
46. Абонатът може авансово да внася суми, от които ТЕЛЕКАБЕЛ да приспада задълженията му за ползвани телефонни услуги за бъдещ период. Върху авансово внесените суми лихви не се начисляват.
47. Месечните сметки на абоната могат да бъдат оспорени пред ТЕЛЕКАБЕЛ в 6 (шест) месечен срок след датата на издаване на фактурата или по общия ред, предвиден в действащото законодателство. След подаване на жалба, ТЕЛЕКАБЕЛ разглежда същата 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.
48. Срокът за подаване на жалба не удължава определения за плащане срок.

## **IX. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА АБОНАТА**

49. АБОНАТЪТ има право:
  - 49.1. да ползва услугите, предоставяни от ТЕЛЕКАБЕЛ, при спазване на Договора и тези Общи условия;
  - 49.2. да уведомява ТЕЛЕКАБЕЛ за проблеми, свързани с ползването или качеството на услугите на изрично обявен от ТЕЛЕКАБЕЛ номер;

49.3. да иска и да получава информация и справки от ТЕЛЕКАБЕЛ във връзка с ползването или качеството на услугата. Съдържанието, цената и условията за допълнителната информация се определя в зависимост от изборния ценови план съгласно Ценовата листа на ТЕЛЕКАБЕЛ;

49.4. да подава рекламации жалби, молби и предложения и да получава в срок до 30 дни отговори по тях;

49.6. да иска временно изключване на телефонния номер от Мрежата, с изключение на случаите, в които телефонният номер е част от пакетна услуга, след заплащане на всички суми в определения срок, станали дължими към датата на подаване на заявлението. Включването се извършва с изтичане на срока, а преди срока - въз основа на писмено искане, в срок до 3 (три) календарни дни от подаването му. В случай, че абонатът е заплатил цената за абонамента за целия период на временно изключване авансово и поиска възстановяване на условията преди изтичане на съответния период, заплатените абонаменти се приспадат съответно от цената на ползваните услуги след включването на телефонната услуга;

49.7. да ограничава ползването на някои услуги при наличие на техническа възможност от страна на ТЕЛЕКАБЕЛ.

50. Абонатът има следните задължения:

50.1. да плаща в срок дължимите суми за предоставените услуги;

50.2. да не променя инсталацията в сградата и да не извършва или допуска действия, които пречат на нормалното функциониране на Мрежата;

50.3. да ползва само крайни устройства, които съответстват на техническите стандарти;

50.3.1. Абонатът е длъжен да пази предоставеното му крайно устройство и монтираното допълнителното съоръжение /ако има такова/, включително от кражби, и да го съхранява от момента на получаването му и по начин, гарантиращ надеждно предоставяне на услугата;

50.3.2. Във всички случаи на загуба или нанесени вреди на крайното устройство, собственост на ТЕЛЕКАБЕЛ, причинени с умисъл или небрежност от страна на Абоната, последният е отговорен за тези щети и вреди;

50.3.3. При изтичане или прекратяване на договора между ТЕЛЕКАБЕЛ и Абоната, към датата на изтичане или прекратяване на договора, последният е длъжен да върне крайното устройство на лице, оторизирано от ТЕЛЕКАБЕЛ да го приеме. Двете страни подписват Приемо-предавателен протокол, удостоверяващ състоянието на предоставеното крайно устройство към момента на подписването му;

50.3.4. В случай, че предоставеното крайно устройство и/или монтираното допълнителното съоръжение /ако има такова/ бъде повредено, откраднато или не бъде върнато от страна на абоната, последният дължи на ТЕЛЕКАБЕЛ неустойка, като размерът на неустойката не може да надвишава цената на крайното устройство или монтираното допълнително съоръжение към датата на неговото монтиране.

50.4. при заявена повреда или подадена рекламация да осигурява достъп на упълномощени длъжностни лица на ТЕЛЕКАБЕЛ за проверка на телефонната инсталация и крайното устройство в работни дни, в предварително съгласувано време между ТЕЛЕКАБЕЛ и Абоната;

50.4.1. Да осигурява възможност на упълномощени длъжностни лица на ТЕЛЕКАБЕЛ за достъп до помещението/ята, за монтиране на необходимото съоръжение за осигуряване на достъп до крайна точка на Мрежата.

50.5. да не преотстъпва правата по този договор на трети лица, без изричното писмено съгласие на ТЕЛЕКАБЕЛ;

50.6. При промяна на интерфейса за достъп до Мрежата, абонатът се задължава да използва крайно устройство, чиито технически характеристики да позволяват и гарантират ползването на услугата. В този случай крайното устройство се предоставя на абоната. При получаване на крайното устройство страните подписват Приемо-Предавателен протокол;

50.7. да не извършва и допуска провеждане на обезпокоителни повиквания от телефонния си пост, както и неверни повиквания към службите за оказване на спешна помощ;

50.8. да заплаща цената за месечен абонамент за периода, когато услугата не е работила по вина на абоната, поради изключване на неизправно крайно устройство или такова, което не е с параметри в съответствие с изискванията на хармонизираните технически стандарти;

50.9. да изпълнява задължителните техническите указания на ТЕЛЕКАБЕЛ, свързани с нормалното функциониране на Мрежата и услугите, публикувани в Интернет страницата на ТЕЛЕКАБЕЛ или предоставени на абоната в писмена форма;

50.10. да предоставя телефонната си услуга за спешни повиквания, както и за повиквания при природни бедствия, крупни аварии и други подобни обществени събития;

50.11. да уведомява писмено ТЕЛЕКАБЕЛ при промяна на идентификационните си данни в едномесечен срок от настъпването ѝ;

50.12. Абонатът се задължава, освен с изричното писмено съгласие на ТЕЛЕКАБЕЛ, да не извършва и да не допуска извършване на действия:

а) свързани с генериране, терминиране или транзит на трафик от/към/в Мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ с цел реализиране на печалба за абоната или друго лице, различно от ТЕЛЕКАБЕЛ;

б) с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин увреждащ правата и интересите на ТЕЛЕКАБЕЛ;

## **X. ОТГОВОРНОСТИ НА АБОНАТА**

51. АБОНАТЪТ отговаря за забава в плащането на дължими суми за предоставените телефонни услуги по тези Общи условия;

52. АБОНАТЪТ носи отговорност за:

а/ виновно причинени вреди на Мрежата, в резултат от включване на крайни устройства, чиито технически параметри не съответстват на хармонизираните технически стандарти и на публикуваните от ТЕЛЕКАБЕЛ технически спецификации на интерфейсите за свързване на крайни електронни съобщителни устройства, както и при изменение на кабелната инсталация на сградата.

б/ за причинените вреди на ТЕЛЕКАБЕЛ, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и договора.

## **XI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТЕЛЕКАБЕЛ**

53. ТЕЛЕКАБЕЛ има право:

53.1. да получава изцяло и в срок плащане на дължимите от АБОНАТА суми за предоставените услуги по Договора и Общите условия.

53.2. Да изключва телефонната услуга на неизправните абонати след изтичане на срока, в който абонатът трябва да извърши плащането за ползваните услуги.

53.3. Незабавно да изключва услугата на Абонати, за които са налице достатъчно данни, за извършено нарушение на задълженията и ограниченията по тези Общи

условия, както и при наличие на съмнение за извършване на незаконни действия за разпространение на вредно съдържание от Абоната или Потребителя, както и за ползване на услугата по начин, който застрашава личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни на останалите във връзка с ползваната услуга.

53.4. При неплащане в срок на задължение по договор за електронни съобщителни услуги, ТЕЛЕКАБЕЛ може да изключи само услугите по договора, за който е налице просрочено плащане.

53.5. Ако абонатът не заплати задълженията в едномесечен срок от изтичане на срока, в който е следвало да се извърши плащането на телефонната услуга, тя може да бъде закрыта.

53.6. Телекабел запазва телефонния номер в срок до 2 (два) месеца от прекратяване на услугата.

53.7. При системно закъснение на плащанията, ТЕЛЕКАБЕЛ има право да поиска от Абоната обезпечаване на вземанията;

53.8. да извършва кредитна оценка на потребителя за ползване на услугите, предоставени чрез Мрежата, както и оценка на потребителя за маркетингови проучвания и за изготвяне на абонатни профили според индивидуалните им интереси, при спазване на изискванията на тези Общи условия, Закона за защита на личните данни, ЗЕС и разрешението. При отрицателна кредитна оценка, ТЕЛЕКАБЕЛ има право да откаже предоставяне на заявена услуга или да поиска предоставяне на гаранционен депозит.

53.9. да извършва тестване на крайни устройства и/или да изключва телефонната услуга, когато бъде установена техническа неизправност;

53.10. да прилага законосъобразни способи (авансово обезпечително плащане, банкова гаранция или др.) за обезпечаване на плащанията при предоставяне на услуги.

53.11. при регистрирано нетипично трафично поведение, което се изразява в неколкостепенен скок в потреблението спрямо предходните месеци или при трафично поведение, което не съответства на вида и предназначението на използваните услуги, след като уведоми абоната, ТЕЛЕКАБЕЛ може да ограничи изходящите повиквания на определен телефонен пост до изясняване с абоната на причините и да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения;

53.12. да сменя телефонния номер по технически причини след 30-дневно уведомяване на абоната. В уведомлението ТЕЛЕКАБЕЛ съобщава на Абоната новия телефонен номер.

53.13. да ползва след предварително уведомяване достъп до имота, където абонатът ползва услугата, с цел извършване на профилактични прегледи, свързани с поддържане, развиване и подобряване на Мрежата и качеството на услугите.

53.14 да осъществява непрекъснат контрол върху начина на използване на услугите, включително да следи трафичните параметри;

53.15. да изключва телефонната услуга на абонати, когато общия размер на дължимите към ТЕЛЕКАБЕЛ суми за ползвани услуги и/или нефактурираните още услуги, са надвишили максималната финансова граница на потребление ;

53.16. ТЕЛЕКАБЕЛ има пълен достъп до СЛІ информацията независимо от настройките, въведени от абоната.

54. ТЕЛЕКАБЕЛ има следните задължения:

54.1. да осигурява непрекъснато предоставяне на услугите по тези Общи условия, съобразно техническото и технологичното развитие на фиксираната телефонна Мрежа, с необходимото качество.

54.2. ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да поддържа Мрежата и прилежащите ѝ съоръжения в техническа изправност и състояние, за непрекъснато и качествено предоставяне на услуги;

54.3. да отстранява, в рамките на съществуващите технически възможности, в работно време, възникнали повреди по Мрежата и съоръженията, като пазва следните срокове:

54.3.1. за повреди, възникнали в станционните съоръжения - до 6 часа;

54.3.2. за повреди, възникнали в кабелни трасета - до 72 часа;

54.3.4. да обяви телефонен номер, на който абонатите могат да съобщават за повреди;

54.4. при писмено поискване от заинтересовани абонати и по техни сигнали да проследява обезпокоителни повиквания, както и неверни обаждания за спешни повиквания. При установяване на телефонните номера, от които се извършват такива повиквания, ТЕЛЕКАБЕЛ констатира с протокол нарушението и предупреждава писмено абонатите на тези телефонни номера, че при повторно нарушение номерът им ще бъде закрит и информира за него органите на прокуратурата и Комисията за регулиране на съобщенията.

54.5. ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да събира, обработва и съхранява трафични данни, свързани с предоставяне на фиксирани гласови телефонни услуги и формиране на абонатните сметки в съответствие със ЗЕС:

а) ТЕЛЕКАБЕЛ съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на абонатните сметки след приключване на повикването или връзката, до приключването на периода, през който данните от таксуването могат да бъдат изисквани, оспорени и да се осъществи плащане;

б) ТЕЛЕКАБЕЛ има право да използва и обработва трафични данни, събрани по повод предоставянето на електронни съобщителни услуги за проучване, като данните се деперсонифицират.

54.6. ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да не разкрива и/или разпространява на трети лица информация, предоставена му по повод изпълнението на договора и настоящите Общи условия, освен ако страните не решат друго. Информация на трети лица се предоставя само в предвидените от закона случаи;

54.7. да съхранява документацията за договорни отношения с абоната до датата на прекратяване на договора и уреждане на всички задължения, които произтичат от него. Когато договорът е прекратен едностранно от ТЕЛЕКАБЕЛ поради неплащане от страна на абоната, посочената документация и информация се съхранява до уреждане на спорните задължения по съдебен ред или с извънсъдебни способности;

54.8. по писмено искане на абоната и срещу заплащане, да му предоставя информация или справки относно съответния абонатен номер за осъществен обем трафик, дължими или платени суми, както и за показанията на отчитащите устройства в момента на поискването, при наличие на техническа възможност;

54.9. ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да осигурява безплатен достъп до услугите за спешни повиквания и справочни услуги съобразно настоящите Общи условия;

54.10. да осъществява технически контрол на линиите и съоръженията, които са част от Мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ.

54.11. да отговаря писмено на рекламации и предложения в 30-дневен срок от получаването им;

54.12. да осигурява тайната на съобщенията.

54.13. ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя на абонатите си следните услуги:

а). 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.

б). 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.

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

54.14. ТЕЛЕКАБЕЛ може да откаже предоставяне на услугите по т. 54.13 за Абонати, използващи крайно оборудване, което не дава възможност за предоставяне на услугата.

54.15. ТЕЛЕКАБЕЛ е длъжно да предостави на викания абонат CLI, като не променя въведените от викация абонат настройки или съответно информацията, подадена от Мрежата, източник на повикването.

54.16. В случаите, когато се предоставя услугата CLIR, ТЕЛЕКАБЕЛ осигурява на крайните потребители възможност да бъде активирана по достъпен начин и безплатно за всички повиквания, чрез заявка за активиране или чрез избиране на код.

54.17. Услугата CLIR се активира безплатно, по достъпен начин за всяко отделно повикване чрез избиране на код. ТЕЛЕКАБЕЛ обявява кодовете за активиране и деактивиране на CLIR, които се набират непосредствено преди абонатния номер или префикса пред националния значим номер или кода за избор на оператор за всяко повикване. Кодовете се обявяват на страницата на ТЕЛЕКАБЕЛ в Интернет и/или по друг подходящ начин.

54.18. ТЕЛЕКАБЕЛ може да отмени временно зададените от потребителите настройки само в случай на нарушаване на функционирането и/или управлението на Мрежата или на елементи от нея;

54.19. След възстановяване на нормалното функциониране и/или управлението на Мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ възстановява зададените от потребителя настройки;

54.20. Услугата Call forward се активира по достъпен начин чрез избиране на код. ТЕЛЕКАБЕЛ обявява кодовете за активиране и деактивиране на пренасочване на повикването. Кодовете се обявяват на страницата на ТЕЛЕКАБЕЛ в Интернет;

54.21. Услугата “прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания” се осигурява от ТЕЛЕКАБЕЛ безвъзмездно и при наличие на техническа възможност на крайните потребители;

54.22. Функцията на Мрежата по т. 54.13 буква „в” се активира чрез избиране на код или заявка за активиране.

54.23. ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да информира по подходящ начин крайните потребители за конкретните начини за активиране и деактивиране на предоставените по т.54.13 услуги. ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да информира крайните потребители по подходящ начин и за специфичните технически изисквания при наличие на такива, на които крайните устройства да съответстват, за да могат потребителите да ползват тези услуги.

54.24. При възникване на вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на CLI услугите на ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да информира по подходящ начин крайните потребители за тези

обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

54.25. ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да използва CLI информацията само във връзка с функционирането и управлението на Мрежата си и да не допуска трети лица да имат достъп до нея, освен в изрично предвидените в законодателство на Република България случаи.

а) ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да не използва CLI информацията за търговски цели, като маркетинг, пряка реклама на стоки и услуги и др., освен при изрично писмено съгласие на абонатите ѝ.

б) При повикване към услуги за осъществяване на спешни повиквания ТЕЛЕКАБЕЛ се задължава да предостави CLI независимо от настройките, направени от абоната. ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя CLI независимо от настройките, направени от абоната, към номера, посочени от организации и ведомства, свързани с националната сигурност и отбрана, както и организации, свързани с дейности по борба с бедствия, аварии, злополуки и спасителни операции, след предварително съгласуване с КРС. ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя CLI независимо от настройките, направени от абоната, в случаите на проследяване на злоумишлени и/или обезпокоителни повиквания при искане от компетентни държавни органи.

в) В случаите, когато обществени организации с предмет на дейност- защита правата на гражданите, са заявили изрично желанието си пред ТЕЛЕКАБЕЛ да гарантират анонимността на викация абонат, ТЕЛЕКАБЕЛ следва да осигури за всички входящи повиквания към номерата, определени от тези организации, да не се предоставя CLI независимо от настройките, направени от викация абонат.

54.26. В случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна в 30 (тридесет) дневен срок преди изтичане на определения в договор за услуги срок, че желае да прекрати договора за услуги, договорът се прекратява с изтичането на срока..

54.27. При заплаха или в отговор на инциденти ТЕЛЕКАБЕЛ предприема всички необходими действия за запазване на сигурността или целостта на Мрежата.

54.28. ТЕЛЕКАБЕЛ публикува по подходящ начин информация, свързана с използването на електронни съобщителни мрежи и услуги при доказано по съответния ред извършване на незаконни дейности за разпространение на вредно съдържание, като при възможност посочва средствата за защита срещу рискове за личната сигурност, неприкосновеността на личния живот и личните данни във връзка с предоставяната от предприятието услуга.

## **XI. ОТГОВОРНОСТ НА ТЕЛЕКАБЕЛ**

55. ТЕЛЕКАБЕЛ носи отговорност в следните случаи:

55.1. За виновно причинени вреди настъпили в резултат от противоправно поведение или по повод предоставянето на услугата.

55.1.1. Телекабел дължи изплащане на обезщетение в размер на реално претърпените и определени по съдебен ред вреди, в случай на установено неправомерно пренасяне на номер/а на абоната и/или в нарушение на процедурите за осъществяване на преносимост на номерата описани в настоящите общи условия.

55.2. За неотстранени, в срокове, повреди по Мрежата и съоръженията, в резултат на което телефонната услуга не е работила до един календарен месец, на Абоната се

възстановява сума определена като процент от месечния абонамент спрямо броя на дните, през които повредата не е била отстранена, считано от датата на заявяването ѝ.

55.3. В случай, когато телефонната услуга не е работила поради настъпване на събития от непреодолима сила и действия, извън контрола на страните по смисъла на чл. 306 от Търговския закон, на абоната се възстановява съответната част от месечния абонамент за периода, през който услугата не е работила.

56. ТЕЛЕКАБЕЛ не носи отговорност за:

56.1. претенции на трети лица срещу АБОНАТА във връзка или по повод ползваните услуги;

56.2. вреди причинени от инсталирани крайни устройства от АБОНАТ, които не са в съответствие с хармонизираните стандарти и техническите спецификации и са причинили прекъсване в предоставянето на услугите или Мрежата, или влошаване на качеството на услугите;

56.3. за електронната съобщителна Мрежа и/или съоръжения, свързващи крайно устройство на абоната и крайната точка на Мрежата;

56.4. за повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след крайната точка на Мрежата.

56.5. за изправността и функционирането на крайни устройства, осигурени от абоната.

## **XII. ЖАЛБИ, МОЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКЛАМАЦИИ НА АБОНАТИТЕ**

57. Абонатите имат право да подават жалби, молби, предложения и рекламации пред Оператора и Комисията за регулиране на съобщенията и органите, оторизирани със защита на потребителските права във връзка с ползване на услуги и изпълнение на договора и настоящите Общи условия.

58. Жалбите, молбите, предложенията и рекламациите се подават на място в търговските офиси на ТЕЛЕКАБЕЛ или на електронните пощи публикувани в уеб сайта [www.telekabel.bg](http://www.telekabel.bg).

58.1. Постъпилите жалби, молби, предложения и рекламации се завеждат във входящ регистър и се разглеждат по реда на постъпването им.

58.2. В 30 /тридесет/ дневен срок от датата на постъпване на жалбата, молбата или рекламацията ТЕЛЕКАБЕЛ извършва проверка, взема решение и уведомява Абонатите за основателността на жалбата, молбата или направената рекламация и предприетите действия от негова страна.

## **XIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

59. Договорът по тези Общи условия се прекратява в следните случаи:

59.1. по взаимно писмено съгласие на СТРАНИТЕ.

59.2. При безсрочни договори - едностранно от Абоната с 30/тридесет/ дневно предизвестие.

59.2.1. При срочни договори - с 30/тридесет/ дневно предизвестие като върне предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване и заплати неустойка от три месечни абонаментни такси, равни на месечните абонаменти за ценовите пакети на срочния абонамент по техния стандартен размер без отстъпка. Връщането на предоставеното за ползване или отдадено под наем оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемно-предавателен протокол.

59.3. При смърт на абоната – чрез заявление за прекратяване на договора, подадено от наследник или упълномощен представител, който предостави съответен документ, удостоверяващ това му качество.



59.4. Еднострочно, от страна на ТЕЛЕКАБЕЛ с 30 /тридесет дневно писмено предизвестие при:

- а) смърт на Абоната, ако в шестмесечен срок постът не бъде преименуван съгласно тези Общи условия
- в) при неплащане в срок на сметки или при системно закъснение в плащанията на дължимите суми;
- г) напускане от Абоната на имота, в който е осъществено свързването и преотстъпването му на друго лице, в нарушение на тези Общи условия;
- д) виновно извършване на други съществени нарушения от Абоната на задълженията му по договора и Общите условия;

59.5. В 7-дневен срок от подписване на индивидуалния договор Абонатът има право едностранно да прекрати договора си с ТЕЛЕКАБЕЛ, без да дължи неустойки по него, освен ако:

59.5.1. Абонатът изрично не е заявил писмено желание договорът да влезе в сила незабавно;

59.5.2. При подписване на договора, ТЕЛЕКАБЕЛ е предоставило на абоната крайно устройство;

59.5.3. Договорът е подписан за номер/а, във връзка с който/които е подадено заявление за преносимост към мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ. В този случай се прилагат специалните правила за преносимост описани в тези Общи условия.

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

60. Изменения и допълнения на Общите условия могат да бъдат извършвани по инициатива на ТЕЛЕКАБЕЛ, на абонатите или на Комисията за регулиране на съобщенията, по реда на Закона за електронните съобщения.

#### **XV. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

61. Споровете между ТЕЛЕКАБЕЛ и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие всяка от страните може да поиска съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

62. по въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.

#### **XVI. ПРОЦЕДУРА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ПРЕНОСИМОСТ**

1. ТЕЛЕКАБЕЛ предоставя възможност на всеки потребител за преносимост на географски номер от домейна на преносимост, при спазване на изискванията на Общите условия на Телекабел за предоставяне на фиксирана телефонна услуга, приетите от Комисията за регулиране на съобщенията Функционални спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление и процедурата за преносимост на географски номера, да пренесе своя номер от/към мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ към/от мрежата на друг доставчик от домейна на преносимост на географски номера.

2. Преносимостта се прилага за:

2.1. отделни абонатни номера;

2.2. група от номера.

**3.** Преносимостта на номер/а по т. 2 от настоящите Общи условия се прилага единствено за номера от Националния номерационен план, предоставени за ползване на ТЕЛЕКАБЕЛ или на друго предприятие от домейна на преносимостта, съгласно изискванията на действащото законодателство. Списъкът с географски кодове, в които е възможно пренасяне на номера от и към мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ се публикува на страницата на Комисията за регулиране на съобщенията в Интернет ([www.crc.bg](http://www.crc.bg)).

**4.** Процедурата по пренасяне на номерата се осъществява въз основа на заявление от Абоната, подадено по образец в търговските офиси на ТЕЛЕКАБЕЛ или негов оправомощен дистрибутор или търговски представител. Заявлението за пренасяне на номер е в стандартна форма, съгласувана между доставчиците.

4.1. Заявлението за преносимост задължително съдържа:

4.1.1. за физически лица - трите имена, единен граждански номер, телефонния/те номер/а, обект на пренасяне, подпис, дата и час на подаване;

4.1.2. за чуждестранни лица - имена, личен номер или номер на документ за самоличност, телефонния/те номер/а, обект на пренасяне, подпис, дата и час на подаване;

4.1.3. за юридически лица и физически лица - еднолични търговци - наименование, съответен идентификационен код, телефонния/те номер/а, обект на пренасяне, подпис, дата и час на подаване;

4.1.4. организации, които нямат статут на юридическо лице - съответен идентификационен код, трите имена на представляващия, телефонния/те номер/а, обект на пренасяне, подпис, дата и час на подаване;

4.1.5. възможност за изрично писмено изявление на абоната/потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне от момента на подаване на заявлението за пренасяне; изявлението следва да бъде изрично подписано от абоната;

4.1.6. възможност за изрично писмено изявление на абоната/потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 дни след подаване на заявлението за пренасяне; изявлението следва да бъде изрично подписано от абоната.

**5.** В 7-дневния срок по по предходната алинея, когато е приложим, Абонатът може да упражни правото си по чл. 228, ал. 5 от Закона за електронните съобщения, като оттегли подаденото заявление за пренасяне.

**6.** Договорът между приемащия доставчик и абоната/потребителя влиза в сила в деня на успешното пренасяне на номера в мрежата на приемащия доставчик.

**7.** В случай че абонатът/потребителят не е избрал някоя от възможностите по чл. 4.1.5 или 4.1.6 се приема, че е избрана възможността по чл.4.1.6

**8.** Заявлението по ал. 1 представлява упълномощаване на приемащия доставчик да извърши необходимите действия по прекратяването на отношенията на заявителя с даряващия доставчик. Заявлението представлява волеизявление на крайния потребител за прекратяване на договорните отношения с даряващия доставчик.

**9.** Заявлението може да съдържа при наличие на изрично съгласие от страна на приемащия доставчик и упълномощаване в обикновена писмена форма на приемащия доставчик от страна на абоната за заплащане на дължимите към даряващия доставчик плащания от името и за сметка на абоната.

**10.** Във формата на заявлението по ал. 1 се съдържа възможност за посочване на начина на преко конфигурация на номерата, чието пренасяне се иска.

**11.** ТЕЛЕКАБЕЛ съхранява всички подадени заявления в PDF файлове, включително коригирани такива по една и съща заявка, като коригираните PDF файлове следва да се

именуват с номера на първоначално подаденото заявление и съответната дата на корекция, за срок не по-кратък от 18 месеца от датата на подаване на първоначалното заявление. В срока по предходното изречение ТЕЛЕКАБЕЛ съхранява и цялата кореспонденция /всички разменени съобщения/ свързана с всяка конкретна заявка.

**12. ТЕЛЕКАБЕЛ,** може мотивирано да откаже преносимост на номер/номера пред приемащия доставчик само в следните случаи:

12.1 преди подаване на заявлението за преносимост номерът е несъществуващ или не е предоставен на абонат или потребител на ТЕЛЕКАБЕЛ;

12.2. ТЕЛЕКАБЕЛ вече е получил от друг приемащ доставчик искане за пренасяне на същия номер, процедурата по което още не е приключила;

12.3. Изпратеното от приемащия доставчик заявление съдържа непълни и/или неточни данни на абоната/потребителя:

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

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

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

г) за организации, които нямат статут на юридически лица - съответен идентификационен код и трите имена на представляващия;

12.4. при преносимост на група номера, която изисква преконфигурация, не е заявено преконфигуриране или заявеното преконфигуриране не дава възможност за реализация на преносимост.

**13. ТЕЛЕКАБЕЛ,** като приемащ доставчик, може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:

13.1. абонатът или потребителят не е дееспособен и не е надлежно представляван от трето лице;

13.2. заявлението е подадено от трето лице, което не е надлежно упълномощено от абоната или потребителя;

13.3. абонатът или потребителят не е заплатил еднократна потребителска цена за преносимост на номерата, в случай че такава се дължи;

13.4. представените от абоната или потребителя данни в заявлението са непълни и/или неточни;

13.5. не са представени изискуемите към заявлението документи;

13.6. налице е някое от общо приложимите основания за отказ за предоставяне на обществена фиксирана телефонна услуга, предвидени в общите условия за взаимоотношения с крайните потребители на ТЕЛЕКАБЕЛ;

13.7. липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.

**14.** В случаите по чл. 12.3 и 12.4 и по чл.13.1 до 13.5 заявлението не се разглежда от ТЕЛЕКАБЕЛ до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. В случай че в посочения срок недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на ТЕЛЕКАБЕЛ. В останалите случаи по чл.12 и 13 процедурата се прекратява чрез изричен писмен отказ на ТЕЛЕКАБЕЛ. Приемащият доставчик изпраща и съобщение до даряващия доставчик чрез електронно-техническата система за обмяна на съобщения между доставчиците, с което го информира, че процедурата е прекратена.

**15.** В случай че не са налице основанията за отказ по чл. 12 и 13, ТЕЛЕКАБЕЛ осъществява процеса по пренасяне на номера/ата съобразно процедурата по чл.4 и Общите условия за взаимоотношения с крайните потребители.

- 16.** В случай че абонатът/потребителят е избрал възможността по чл. 4.1.5, процедурата по пренасяне на номерата се стартира от момента на подаване на заявлението.
- 17.** В случай че абонатът/потребителят е избрал възможността по чл. 4.1.6, процедурата по пренасяне на номерата се стартира в първия ден след изтичане на 7-дневния срок.
- 18.** Даряващият доставчик уведомява ТЕЛЕКАБЕЛ за обстоятелствата по чл. 12.1 в срок до 6 часа, считано от получаване на заявлението. В срока по предходното изречение даряващият доставчик е длъжен при отказ за непълни и неточни данни на абоната, да предостави на приемащия доставчик и пълна информация коя от хипотезите на непълни или неточни данни е налице.
- 19.** В случай че е необходимо преконфигуриране на пренасяните номера и не е заявен начин на преконфигурация от абоната или заявеното от абоната преконфигуриране е технически невъзможно, даряващият доставчик в срока по чл.18 предоставя на ТЕЛЕКАБЕЛ информация за възможните варианти за преконфигуриране, както и информация за пълния номерационен капацитет, предоставен на абоната. Даряващият доставчик посочва и размера на цената за преконфигуриране, ако такава е дължима от абоната. Не се допуска изискване за заплащане на цена за преконфигурация, различна от общоприложимата цена за тази услуга, прилагана от даряващия доставчик.
- 20.** Срокът за реализация на преносимост е до 3 работни дни за отделни номера и до 5 работни дни за групи номера, считано от момента на стартиране на процедурата по пренасяне, и включва прозорец на преносимост не по-дълъг от 6 часа.
- 21.** В рамките на прозореца на преносимост, при успешно активиране на номера/та в мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ, процесът на преносимост задължително се приключва от даряващия доставчик чрез деактивиране на номера и изпращане на съобщение към ТЕЛЕКАБЕЛ, което потвърждава успешното пренасяне на номера/та в указания срок.
- 22.** Срокът за реализация на преносимостта включва и времето, през което ТЕЛЕКАБЕЛ подготвя, инсталира и тества линиите до абоната/потребителя, чийто номер се пренася.
- 23.** В рамките на един прозорец на преносимост даряващият доставчик гарантира възможност за пренасяне на 500 номера, освен ако изрично не е определен по-голям брой на пренасяните номера в рамките на един прозорец в описаната и приета между доставчиците процедура.
- 24.** В случаите, когато се пренася група от номера по заявление на един абонат, надвишаваща броя номера по чл. 23, пренасянето се извършва в цялост в рамките на същия прозорец на преносимост, като тази хипотеза не е основание да се намали броят номера, които следва да се пренесат в следващия прозорец на преносимост.
- 25.** В случай на пренесен номер поради техническа грешка ТЕЛЕКАБЕЛ връща номера на даряващия доставчик в срок до 24 часа от констатирането на техническата грешка.
- 26.** Процедурата по пренасяне на номер при промяна на адреса на Абоната/Потребителя в рамките на същото населено място /същия географски национален код за направление/ започва с писмено заявление по образец, подадено от съответния Абонат/Потребител, до ТЕЛЕКАБЕЛ. Образец на Заявлението за промяна на адреса може да бъде намерен във всеки офис на ТЕЛЕКАБЕЛ.
- 27.** Заявлението за пренасяне на номер/а се подава лично от Абоната/Потребителя или пълномощник на Абоната/Потребителя в търговските офиси за обслужване на клиенти на ТЕЛЕКАБЕЛ в рамките на работното им време. Заявлението може да бъде подадено и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на

ТЕЛЕКАБЕЛ. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно начина описан в настоящата процедура.

**28.** При подаване на заявлението за пренасяне на номер/а Абонатът/Потребителят представя за проверка документите съгласно настоящата процедура.

**29.** ТЕЛЕКАБЕЛ разрешава или отказва пренасяне на номер при промяна на адреса на предоставяне на услугата в срок до 3 /три/работни дни от постъпване на заявлението. ТЕЛЕКАБЕЛ има право да откаже пренасяне на номер при промяна на адреса на предоставяне на услугата в случай, че няма техническа възможност за това.

**30.** В случай, че ТЕЛЕКАБЕЛ разреши пренасянето на номер при промяна на адреса, ТЕЛЕКАБЕЛ следва да реализира пренасянето по реда и в сроковете описани в настоящата процедура.

**31.** При подаване на заявление за пренасяне на номер/а в мрежата на ТЕЛЕКАБЕЛ, абонатът/клиентът следва да заплати еднократна потребителска цена за осъществяване на преносимост съгласно ценовата листа на ТЕЛЕКАБЕЛ, която е изготвена в съответствие на изискванията на Закона за електронните съобщения.

**32.** ТЕЛЕКАБЕЛ 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 предава алтернативна възможност на Потребителите да реализират повикването или да го прекратят.

Информирането за пренесените номера се осъществява по следния начин:

1. чрез единен звуков сигнал с продължителност 3 секунди като ТЕЛЕКАБЕЛ 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. ТЕЛЕКАБЕЛ 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 ТЕЛЕКАБЕЛ, а в случай на техническа възможност - и по отношение на конкретно посочени от Потребителя номер или номера.

### **33. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**"Абонат"** е всяко физическо или юридическо лице, което е страна по индивидуален договор с доставчик.

**"Даряваща мрежа"** е мрежата, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на държателя на обхвата от номера.

**"Даряващ доставчик"** е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа.

**"Домейн на преносимостта"** са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата.

**"Доставчик"** е предприятие по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения.

**"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.

**"Потребител"** е физическо или юридическо лице, което ползва предплатени услуги на доставчик.

**"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.

**"Приемаща мрежа"** е мрежа, която приема номера и чрез която абонатът или потребителят ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне.

**"Приемащ доставчик"** е доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер.

**"Прозорец на преносимостта"** е определен период от време в процеса на пренасяне на номер, от момента на активиране на достъпа на крайния потребител до приемащата мрежа до момента на деактивиране на достъпа на крайния потребител до даряващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа.