



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

(Загл. изм. – В сила от 15.06.2009 г., Изм. и доп. Във Връзка с изменение и допълнение на Закона за електронните съобщения, (ДВ бр. 105 от 29.12.2011 г., В сила от 29.12.2011 г.), Изм. и доп. В изпълнение на § 14, т. 2 от Преходните и заключителни разпоредби към Решение № 1906/30.08.2012 г. за изменение и допълнение на функционални спецификации за преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление, ДВ, бр. 74 от 28.09.2012г. и § 27 от Преходните и заключителни разпоредби към наредба за изменение и допълнение на Наредба № 1 от 2010 г. за правилата за разпределение и процедурите по първично и вторично предоставяне за ползване, резервиране и отнемане на номера, адреси и имена, обн. ДВ, бр. 74 от 28.09.2012 г.; Изм. и доп. Във Връзка с Решение №1960 от 27 септември 2012 г. на КРС; Изм. и доп. съгласно Решение на Комисия за защита на потребителите (КЗП), отразено в Протокол № 20 от 05.06.2014 г.; Изм. и доп. Във Връзка с изменение и допълнение на Закона за защита на потребителите (ДВ бр. 57 от 28.07.2015 г.); Изменение и допълнение във Връзка с промяна в Търговския регистър на фирменото наименование от „Мобилтел“ ЕАД на „А1 България“ ЕАД (Промяната в Търговския регистър); Изменение и допълнение във Връзка с Влизане в сила на Общ регламент за защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679) на 25.05.2018 г.; Изменение и допълнение във Връзка с Решение № 276 от 19.07.2018 г. на Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) и подписано в тази Връзка Споразумение от 16.05.2019 г. между КРС и „А1 България“ ЕАД (А1)

## **I. ПРЕДМЕТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) С настоящите Общи условия се определят взаимоотношенията на



„А1 България“ ЕАД, (наричано по-голу "А1"), със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Кукуш“ № 1, Вписано В Търговския регистър към Агенцията по Вписванията, имащо ЕИК 131468980, с идентификационен № по ДДС: BG131468980, притежаващо разрешение № 01357/05.02.2009 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера, за осъществяване на обществени електронни съобщения чрез обществена електронна съобщителна мрежа и предоставяне на фиксирана телефонна услуга (наричано по-голу за краткост Разрешението) и Абонатите или Потребителите на електронни съобщителни услуги, възникващи при предоставяне и ползване на услуги чрез тази мрежа.

- 1.1. (Изм. - В сила от 15.06.2009 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Адресите и телефоните за контакти с А1 са: Гр. София, 1309, ул. „Кукуш“ № 1  
Тел. \*88; 088 123  
Факс: +359 88 110 8401

e-mail: [customerservice@a1.bg](mailto:customerservice@a1.bg)

2. По смисъла на настоящите Общи условия следните думи и изрази, Включително и когато са членувани и/или употребени в множествено число ще имат посочените в тази точка значения:
- 2.1. (Доп. - В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) „Абонат“ е Всяко дееспособно физическо лице, юридическо лице, гържавен или общински орган, дипломатическо или консулско представителство, търговско представителство или друг правен субект, действащ на територията на Република България и/или създаден, съгласно действащото законодателство на Република България, което е страна по индивидуален договор с А1, за ползване на Услуга, предоставяна чрез Мрежата;
- 2.2. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.) „Даряваща мрежа“ е мрежата, от която номерът се пренася. Тя може да е или да не е мрежата на гържателя на обхвата



от номера;

- 2.3. (В сила от 15.06.2009 г.; Изм. В сила 07.01.2013 г.) „Доставчик“ е предприятието по смисъла на чл. 134 от Закона за електронните съобщения (ЗЕС);
- 2.4. (В сила от 15.06.2009 г.) „Домейн на преносимостта“ са мрежите на доставчиците на обществена фиксирана телефонна услуга, в които се осъществява преносимост на номерата;
- 2.5. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.) „Даряващ доставчик/Донор“ е доставчикът, от чиято мрежа географският номер се пренася в друга мрежа;
- 2.6. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.) „Държател на обхвата от номера“ е предприятието, на което Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) е предоставила номера от Националния номерационен план, част, от които е пренесеният номер;
- 2.7. (В сила от 15.06.2009 г.) „Единен европейски номер за спешни повиквания 112“ (ЕЕН 112) е единен европейски телефонен номер, определен в Националния номерационен план, който се използва при необходимост от спешна помощ при различни рискове за живота, здравето, сигурността и имуществото на гражданите;
- 2.8. (В сила от 15.06.2009 г.) „Краен потребител“ е Потребител, Включително и Абонат, който не предоставя обществени електронни съобщителни мрежи или обществени електронни съобщителни услуги, по смисъла на ЗЕС, чрез Мрежата;
- 2.9. (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) „Крайни електронни съобщителни устройства“ са продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на Мрежата на А1;
- 2.10. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) „Мрежа“ е обществената електронна съобщителна мрежа на А1, чрез която се предоставя фиксирана телефонна услуга на Крайни потребители;



- 2.10.a. (В сила от 06.08.2010 г.) „Мрежа на гържателя на обхвата от номера“ е мрежата на доставчика, на която Комисията е предоставила номера от ННП, част от които е пренесеният номер;
- 2.10.б. (Нова - В сила от 30.03.2012 г., отм. - В сила от 25.05.2018 г.)
- 2.11. (Изм. - В сила от 30.03.2012 г.) „Нетипичен трафик“ е трафик, чийто обем значително надвишава обема на трафика, реализиран добросъвестно през предходни периоди и/или значително надвишава обичайното потребление и/или трафик, който включва обаждания с приблизително еднакво времетраене, осъществявани 5 (пет) или повече пъти в рамките на кратък период от време към един и същ номер и/или повиквания към един и същ и/или различни (уникални) номера, осъществявани многократно в рамките на кратък период от време.
- 2.12. (Отм. - В сила от 07.01.2013 г.);
- 2.13. (В сила от 15.06.2009 г.) „Номер“ е географски номер от Националния номерационен план, част от цифрите, на които имат географско значение и който е част от предоставения номерационен ресурс на Доставчик, предоставен за ползване от Доставчика на Абонат/Краен потребител;
- 2.13.a. „Повикване“ е свързване, осъществено чрез обществена електронна съобщителна услуга, позволяващо двупосочни гласови съобщения.
- 2.14. (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.) „Потребител“ е юридическо или физическо лице, което ползва или заявява ползване на Услугата;
- 2.15. (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.) „Приемаща мрежа“ е мрежа, която приема номера и чрез която Абонатът или Потребителят ползва съответните услуги след завършване на процеса на пренасяне;
- 2.16. (В сила от 15.06.2009 г.) „Приемащ доставчик“ е Доставчикът, в чиято мрежа се пренася географският номер;



- 2.17. (В сила от 15.06.2009 г.) „Пренесен номер“ е географски номер, чрез който се предоставя достъп до фиксирана телефонна услуга, който е бил подложен на пренасяне от мрежата на един Доставчик в мрежата на друг Доставчик от Домейна на преносимост;
- 2.18. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.) „Преносимост на номерата“ е процес, който позволява на Крайните потребители на предприятията – доставчици на фиксирана телефонна услуга да запазват номерата си при смяна на Доставчика с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в същия географски код или връщането му в мрежата на гържателя на обхвата от номера, както и възможността на Абонатите/Крайните потребители да запазят предоставения им Номер при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление;
- 2.19. (В сила от 15.06.2009 г.) „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 даяващата мрежа и актуализиране на базите данни на всички предприятия с номера за направление към приемащата мрежа;
- 2.19а. (Нов – В сила от 07.01.2013 г.) „Пренесен номер поради техническа грешка“ е номер, който е пренесен в друга мрежа, независимо от причините довели до това, без да е налице надлежно изразена воля за неговото пренасяне от абоната, на който номерът е предоставен за ползване от даяващия доставчик.
- 2.20. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; Изм. – В сила от 07.01.2013 г.) „Работен ден“ е всеки ден от понеделник до петък, с изключение на националните и официални празници и неработните дни, определени със закон или с акт на Министерски съвет.
- 2.21. (В сила от 15.06.2009 г.) „Телефонна справочна услуга“ е електронна



съобщителна услуга, даваща възможност на осъществяващия повикване Краен потребител да получи информация за телефонния номер на Абонат по подадени данни за индивидуализация на Абоната – име, а когато е необходимо – адрес;

2.22. (В сила от 15.06.2009 г.) „Телефонен указател“ е специализирана база данни в печатна и/или електронна форма, издавана и актуализирана при спазване условията на Наредба № 5/13.12.2007 г. за условията и реда за издаване на телефонни указатели, включително работата с базите данни, тяхното прехвърляне и ползване, както и предоставяне на телефонни справочни услуги;

2.23. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.) „Услуга“ или „Услуги“ е обществена телефонна услуга с определено качество, предоставяна между фиксирани крайни точки на обществена електронна съобщителна мрежа, предоставяна чрез Мрежата;

3. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Настоящите Общи условия имат задължителна сила за А1 и за Крайните потребители на Мрежата, освен ако не е уговорено друго в договора за услуги между Абоната и А1. Общите условия са задължителни за страните в тяхната цялост. Допълнително договорените условия не могат да противоречат на разпоредбите на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), както и на условията на издаденото на А1 Разрешение.

4. (Изм. и доп. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Общите условия са неразделна част от договора за Услуги между А1 и Абоната. Общите условия влизат в сила за Крайния потребител след сключване на договора за Услуги или с фактическото започване на ползването на Услугата. Крайните потребители на Мрежата се считат уведомени за Общите условия или техните изменения от датата на публикуването им по реда на ЗЕС.

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

5. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Предоставянето на Услугата от А1 се извършва на основание писмен договор, сключен със



съответния Абонат.

- 5.1. (Нова – В сила от 30.03.2012 г.) Абонатите имат възможност за сключване на договор за услуги с първоначален срок, не по-дълъг от две години.
- 5.2. (Нова – В сила от 30.03.2012 г.) Абонатите имат възможност да сключат договор за услуги със срок от една година.
- 5.3. (Нова – В сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) 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. Договорът влиза в сила незабавно във всички случаи когато А1 предоставя на абоната крайни устройства, както и в случаите, когато услугите по договора са свързани с ползване на крайно устройство, предоставено от А1 или когато абоната/потребителя пренася Номер/а в мрежата на А1 или в случаите на продажба от разстояние, за които се прилага редът, предвиден в Закона за защита на потребителите.
6. (Нова – В сила от 30.03.2012 г.) В 7-дневния срок по т. 5.3 когато е приложим, 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 същия магазин, в който абонатът е сключил договора за услуги.
7. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Посредством договор за Услуги, сключен с един Абонат, А1 може да предостави повече от един Номер от Мрежата.
8. Сключване на договор:
  - 8.1. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключването на договора, съответният Абонат е длъжен да предостави на А1 идентификационните си данни, изисквани от последния, както и да му предостави при поискване документи, удостоверяващи верността на тези данни. При промяна на тези данни, Абонатът следва да уведоми А1 в едномесечен срок след настъпване на промяната.





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

8.2.1. (Изм. и доп. – В сила от 15.06.2009 г.) За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България - с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, постоянен адрес на територията на Република България (за чуждестранни граждани, продължително пребиваващи в страната – с вписан настоящ адрес); или нотариално заверено пълномощно и документ за самоличност на пълномощника, в случай че договорът се сключва от трето упълномощено лице;

8.2.1.а. (В сила от 06.08.2010 г.) За физически лица български граждани или чуждестранни граждани, продължително или постоянно пребиваващи в Република България, упражняващи свободна професия или занаятчийска дейност – с валиден документ за самоличност с вписани: име, ЕГН/ЛНЧ, номер, дата и място на издаване на документа, копие от карта за код по регистър БУЛСТАТ и служебен адрес на практиката;

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

8.2.2.1. (В сила от 15.06.2009 г.) За лица, които са регистрирани или съответно пререгистрирани в търговския регистър на Агенцията по вписванията, съгласно Закона за търговския регистър (ЗТР) – Единен идентификационен код, копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (не се изисква, ако търговецът не е регистриран по ЗДДС), пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

8.2.2.2. (В сила от 15.06.2009 г.) За лица, които подлежат на регистрация от





компетентния съд и за такива, които не са подали заявление за пререгистрация по ЗТР (до изтичане на определения в ЗТР срок) или законът не предвижда извършването на пререгистрация - удостоверение за актуално състояние, издадено в срок до 6 месеца преди датата на сключване на договора за Услугата; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; копие от удостоверение за регистрация по Закона за данък върху добавената стойност (ЗДДС), съдържащо идентификационен номер по ДДС (при наличие на такава регистрация); пълномощно, удостоверяващо представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или едноличен търговец и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

8.2.2.3. (В сила от 15.06.2009 г.) Други юридически лица или организации, които нямат статут на юридическо лице (гържавни или общински органи и администрации, създадени по силата на закон или друг нормативен акт, клонове, търговски представителства, сдружения и др.) - с копие от акта, с който са създадени; копие от карта за регистрация в регистър БУЛСТАТ; посочване на седалище и адрес на управление, трите имена на представляващия и/или копие от акта за назначаване на представляващия; пълномощно или друг валиден акт, удостоверяващ представителната власт на трети лица, извън тези, които представляват по закон съответното юридическо лице или организация и валиден документ за самоличност на представителя, съответно на упълномощеното лице.

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

8.3. (Изм - В сила от 30.03.2012 г.) При сключване на договор с пълномощник се изисква представяне на пълномощно при спазване на следните изисквания:

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



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

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

Приемат се:

- а) нотариално заверени специални пълномощни или нотариално заверени общи пълномощни от юридически лица, в които фигурира текст, от който следва, че упълномощеният има право да извършва правни действия от името на упълномощителя пред А1 и/или всякакви други трети лица.
- б) специални пълномощни без нотариална заверка за конкретно действие, с дата, подпис на законния представител и печат. Такова пълномощно трябва да бъде издадено не по-късно от 3 (три) дни преди датата на представянето му. Оригиналът на пълномощното следва да остане в съответния магазин на А1.

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



документи.

- 8.4. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключване на договора А1 има право да изисква и други документи, необходими за сключването му, както и данни необходими за издаване на месечните фактури за дължимите от Абоната суми. Документите по предходното изречение могат да се използват от А1 само за реализиране на права и изпълнение на задължения по тези Общи условия и договора и в съответствие с изискванията на закона и тези Общи Условия. А1 няма да изисква от Абоната документи, които не са свързани с предоставяне, ползване или прекратяване ползването на Услуги.
- 8.5. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право писмено да упълномощава трети лица да предлагат Услугата и/или да сключват от негово име договори за Услуги с лицата, желаещи да станат Абонати на Мрежата, както и да събират плащания от Абонатите по договорите за Услуги от негово име, като информира съществуващите и потенциалните Абонати по подходящ начин за наличието на такова упълномощаване. А1 има право да оправомощи изрично трети лица да приемат заявления за пренасяне на Номер/а, съгласно т. 66 от настоящите Общи условия.
9. (Доп. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При сключване на договора за Услугата, А1 има право да изиска от другата страна представяне на банкова гаранция или внасяне на гаранционна сума в размера, с който Абонатът иска да му бъде увеличен Кредитният лимит по смисъла на т. 32 от настоящите Общи условия.
- 9.1. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Гаранционна сума (съответно банкова гаранция) може да бъде изискана от страна на А1 от Абонати:
- 9.1.1. с изчерпан Кредитен лимит;



- 9.1.2. на които достъпът до Мрежата е бил преустановяван поради неплащане на дължимите суми;
- 9.1.3. В зависимост от кредитната им оценка, изготвена съгласно т. 33.10 и Вида на използвания абонаментен план;
- 9.2. Лихви върху гаранционни суми не се начисляват.
- 9.3. (Доп. – В сила от 15.06.2009 г.; изм – В сила от 30.03.2012 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да използва изцяло или отчасти гаранционната сума за удовлетворяване на свои вземания от Абоната, заедно с лихви за забава по неплатени сметки. При прекратяване на договора, неизползваната част от гаранционната сума подлежи на връщане на Абоната в срок до един месец след постъпване на изрично писмено искане на абоната, в случай, че той няма неизплатени задължения към А1.
10. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да не сключи договор с определено лице, в случай че:
- 10.1. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) лицето не предостави данни, изисквани от А1;
- 10.2. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) лицето не предостави на А1 поискан документ, удостоверяващ верността на посочените данни;
- 10.3. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) лицето е в неизпълнение на свое задължение по друг договор, сключен с А1;
- 10.4. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) лицето не е внесло изискана от А1 по реда на т. 9 от тези Общи условия гаранционна сума или банкова гаранция;
- 10.5. (Изм. и доп. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) е установено от А1, че лицето е използвало или е допуснало да бъдат използвани неправомерно електронни съобщителни устройства или електронни



съобщителни услуги за незаконни цели по друг договор за предоставяне на електронни съобщителни услуги от А1;

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

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

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

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

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

### III. (Изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) **УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ А1. КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ**

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

13. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. – В сила от 30.03.2012 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Услугата, предоставяна от А1 по реда на тези Общи условия осигурява възможност на Крайния потребител за ползване



на фиксирана телефонна услуга, осигуряваща възможност за осъществяване на изходящи и входящи повиквания, пряко или непряко, на национални или национални и международни повиквания чрез номер или номера в национален или международен телефонен номерационен план.

- 13.а. (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) По реда на настоящите Общи условия А1 предоставя право на Крайния потребител да запази номера си при промяна на Доставчика на фиксирана телефонна услуга.
14. (Изм. и доп. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 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“, „прекратяване на получаването на пренасочените към неговото крайно устройство повиквания“ при спазване изискванията на ЗЕС.
15. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При предоставяне на Услугата, А1 има право да определя ценови пакети за Услуги, обвързвайки ползването им с определени условия, като осигурява правото на Абоната да ползва други Услуги извън пакета. А1 има право при спазване на принципа за равнопоставеност и на законовите ограничения, доколкото има такива, да договаря различни условия за предоставяне на Услуги за определени категории Абонати.
16. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 осигурява качество на фиксираната телефонна услуга и качество на обслужване както следва:
  - 16.1. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.) факторът за оценка на преноса на глас (R фактор) е не по-малък от 70;
  - 16.2. еднопосочното закъснение е не по-голямо от 150 ms;



- 16.3. процентът на неуспешни повиквания - до 0,5 %;
- 16.4. броят на повредите на абонатна линия - до 10 %;
- 16.5. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.) Времето за отстраняване на повреди е от 3 (три) до 24 (двадесет и четири) часа;
- 16.6. (Доп. – В сила от 06.08.2010 г.) Време за първоначално предоставяне на Услугата – до 90 (деветдесет) календарни дни, считано от датата на подаване на първоначална валидна заявка до активиране на Услугата;
- 16.7. Време за установяване на Връзка – до 20 (двадесет) секунди;
- 16.8. Време за установяване на Връзка (отговаряне) при повиквания за услуги чрез оператор – до 20 (двадесет) секунди
- 16.9. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.) Време за установяване на Връзка (отговаряне) при повиквания към телефонни справочни услуги – до 20 (двадесет) секунди.
- 17. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Посредством своята мрежа А1 предоставя Услугата на Крайните потребители 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата, освен в случаите на непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон или в случаите на т. 33.6.
- 18. Абонамент и номера от Мрежата:
  - 18.1. Абонаментът осигурява на Абоната достъп до Услугата, съгласно сключения договор за Услуги, в рамките на изградената Мрежа.
  - 18.2. Абонаментът включва предоставяне на един или повече номера от Мрежата, които позволяват на Абоната да ползва Услугата, за която е абониран.
  - 18.3. (Доп. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския





регистър) Абонатът не придобива право на собственост върху Вторично предоставения от А1 Номер и при прекратяване на съответния договор за Услуги Абонатът губи правото да ползва този номер, освен, ако номерът не бъде пренесен.

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

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

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

18.а.1. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предлага специални мерки за хора с увреждания след сключване на Договор за услуги под формата на специални отстъпки или тарифи, публикувани на интернет страницата на А1 на адрес: [www.a1.bg](http://www.a1.bg).

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

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

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

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

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



потребители.

### 23. Структура на цената на Услугата:

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

23.2. Месечна абонаментна такса – дължи се за поддържане на достъп до Мрежата и се заплаща от Абоната ежемесечно, през месеца, предшестващ месеца на ползване на Услугата. Преплатената месечна цена не подлежи на възстановяване освен при условията на т. 38, 38.1 и т. 6;

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

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

23.5. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Еднократна потребителска цена за преносимост на Номер/а – А1, в качеството му на Приемач доставчик, може да определи в ценоразписа си еднократна потребителска цена за осъществяване на преносимост на номерата в съответствие с изискванията на ЗЕС;

24. (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. – в сила от 30.03.2012 г.; изм. – в сила от 25.12.2014 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Месечната абонаментна такса за първия месец на ползване на Услугата се заплаща при сключване на договор за услуги. А1 предоставя отстъпка от месечната абонаментна такса, дължима за първия месечен таксуващ период на ползване



на Услугата, когато този период е непълен. Когато Услугата през последния месец от действието на Договора за услуги не може да се ползва в рамките на пълен месечен таксуващ период, същата се спира в началото на съответния непълен месечен таксуващ период и Абонатът не дължи месечна абонаментна такса за него. Другите случаи, в които месечната абонаментна такса подлежи на намаляване и/или съответно възстановяване са тези по т.6, т. 38 и т. 38.1 от Общите условия.

25. (Изм. - В сила от 15.06.2009 г.; изм. - В сила от 30.03.2012 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Заплащането от Абонати на дължимите цени се извършва в брой в магазин на А1, по банков път или по друг начин, съгласно предоставяните от А1 възможности за заплащане на дължимите суми. Всички разходи, свързани с избрания начин на плащане са за сметка на абоната. При плащане по безкасов начин, плащането се счита за извършено на датата на заверяване на сметката на А1.
26. (Доп. - В сила от 06.08.2010 г.; изм. - В сила от 30.03.2012 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Заплащането на Услугите се извършва въз основа на месечна фактура, която се издава на името на Абоната. При сключване на договора А1 уведомява всеки Абонат за таксуващия период, за който ще му бъде издавана фактура. Промяната на този период може да бъде извършвана едностранно от А1 след предварително уведомление до абоната. Неполучаването на фактурата не освобождава Абоната от задължението му за плащане на дължимите суми.
27. (Изм. - В сила от 30.03.2012 г.; изм. - В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя на Абоната 15-дневен срок след издаване на фактурата за плащането на посочената в нея сума. Неспазването на срока дава право на А1 да използва внесената от Абоната гаранционна сума или банкова гаранция, ако е налице такава, за покриване на част или на цялото задължение. При покриване на част от задължението А1 има право да прекрати достъпа на Абоната до Мрежата.
28. (Изм. - В сила от 25.12.2014 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския



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

28.а. (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.; изм. - В сила от 25.12.2014 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 си запазва правото да променя цените на предоставяните услуги по реда, предвиден в действащото законодателство. Изменения и допълнения на Договори за Услуги се правят по взаимно съгласие на страните. В случай, че А1 увеличи едностранно цените по Договор за услуги с повече от 20% в сравнение с предварително уговорените по конкретен Абонаментен план или пакет, което увеличение се отнася както до месечната абонаментна такса, така и до всяка една цена на ползваните по плана или пакета услуги, потребителите по съответния план или пакет имат право да се откажат от договора, сключен за него, в срок от 7 (седем) дни, считано от датата на влизане в сила на съответното увеличаване на цените, с отправяне на писмено уведомление до А1. При промяна на гължими данъци или такси, наложена от закон или друг нормативен акт, А1 има право, да приложи нормативно определената данъчна ставка автоматично по отношение на крайните цени, посочени в действащия ценоразпис и в действащите Договори за услуги, сключени с Абонатите. А1 представя цените на гребно за сведение в Комисията за регулиране на съобщенията в 3-дневен срок преди влизането им в сила и ги публикува на страницата си в интернет на адрес [www.A1.bg](http://www.A1.bg) и предоставя безплатно информация на потребителите и други лица за тях във всички свои магазини на територията на Република България.

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

29.1.1. Всички видове ползвани от Абоната Услуги през разплащателния период;

19



- 29.1.2. брой на ползваните Услуги;
- 29.1.3. обща стойност на Всеки Вид ползвани Услуги;
- 29.1.4. общ размер на сметката;
- 29.1.5. размер на данъчните начисления върху сметката, изразен както в проценти към размера на сметката, така и в абсолютни стойности;
- 29.1.6. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) размер на отчисленията, които може да се дължат на Абоната, съобразно начина на ползване на Услугите, договорен между него и А1;
- 29.1.7. общ размер на дължимата сума;
- 29.1.8. срок за плащане;
- 29.1.9. възможни начини за дистанционно плащане на сметката с необходимите за това данни;
- 29.1.10. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Идентификационни данни на А1;
- 29.1.11. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Адреси, телефони и други начини за контакти с А1;
- 29.2. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя при поискване детайлизирана справка за ползваните телефонни услуги, за която може да се предвиди заплащане съгласно Ценоразписа. Детайлизираната справка съдържа информация за:
  - 29.2.1. Вида на ползваната услуга за всяко осъществено повикване, включително за осъществени повиквания към безплатни услуги;



29.2.2. стойността на Всяко осъществено повикване;

29.2.3. датата, часа и продължителността на Всяко осъществено повикване.

30. Начини на тарифиране:

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

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

31. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Цените на Услугите се определят в Ценоразписа на А1.

32. (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Кредитен лимит: А1 определя конкретна сума /кредитен лимит/, в рамките на която абонатът има възможност да ползва предоставените от А1 услуги чрез мрежите без да е необходимо внасянето на гаранционна сума. Конкретният размер на кредитните лимити се определя в Ценоразписа на А1.

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

32.1.1. с Абонати, които имат доказана платежоспособност или

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

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



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

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

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

33. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право:

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

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

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

33.4. да спре предоставянето на Услугата при забава за плащане на задължение, предвидено в настоящите Общи условия;

33.5. (Изм. - В сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския





регистър) да променя предоставените на Абонатите номера, в случай че това се налага в резултат от промени в действащото законодателство, изменения на Разрешението или при технологична необходимост, породена от структурни промени в Мрежата на А1. Промяната на номерата се извършва след предварително писмено уведомяване на засегнатия Абонат в едномесечен срок;

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

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

33.8.1. (в сила от 15.06.2009 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да наложи ограничения за ползването на Услуги от Абоната/потребителя по реда на т. 33.8.3. или да заплати неговите задължения по реда на т. 33.8.2. в случай на неплащане от абоната/потребителя на изискуеми задължения към Даряващия гоставчик, свързани с пренесен/и номер/а.;

33.8.2. (в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да заплати задълженията на Абоната по т. 33.8.1. от настоящите Общи условия. А1 уведомява предварително Абоната за размера на дължимата сума към Даряващото предприятие. При неплащане на дължимата сума от страна на Абоната в едnodневен срок, считано от датата на уведомлението по предходното изречение, се приема, че той е изразил съгласие сумата да бъде платена от А1 и е потвърдил, че задължението му към Донора е действително, изискуемо и е в посочения от Донора размер, както и че не са налице възражения, които следва да бъдат противопоставени на Даряващото предприятие. В този случай се счита, че А1 встъпва в дълга на абоната към Донора. Във вътрешните отношения между Абоната и А1 Абонатът отговаря за целия дълг. При заплащане от страна на А1 на дължимата от Абоната сума към Даряващото предприятие, А1 встъпва в правата на Донора към Абоната и разполага с



регресни права срещу Абоната до размера на платената сума. А1 упражнява правото си на регрес по съдебен ред или посредством изискване на дължимата сума и включването ѝ във фактурата на Абоната за съответния месец;

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

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

33.10 (Изм. - В сила от 30.03.2012 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да осъществява или изпраща повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни, в случай че абонатът/потребителят е дал съгласието си да получава такива



повиквания, съобщения или електронна поща чрез мрежите. Съгласието може да бъде оттеглено по Всяко Време. А1 може да използва данните, без наличие на предварително съгласие на абоната/ потребителя, получени при търговска сделка, чрез които може да бъде осъществен контакт с абоната/ потребителя, за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като В този случай на абоната/ потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

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

33.11. Временно да спре достъпа на Крайния потребител, при регистриран Нетипичен трафик, след като го уведоми предварително за това, до изясняване и отстраняване на причините за неговото поведение и да предложи споразумение за уреждане на възникналите парични задължения;

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

33.12.1. (Изм. В сила от 07.01.2013 г.) да откаже или преустанови свързване към Мрежата;

33.12.2. да предостави достъп само до част от услугите;

33.12.3. (Изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) да предостави достъп до Мрежата след внасяне на определена от А1 гаранционна сума;

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



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

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

33.16. (Нова - В сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да предлага услуги за наблюдение и контрол на разходите от страна на абоната, включително предизвестие преди достигане на определена финансова граница на потребление. Нивата на финансовата граница се определя в ценоразписа на А1 и съвпадат с размера на кредитните лимити. Услугите за наблюдение и контрол се предоставят, когато такива са договорени или такова задължение е наложено по реда на закона.

34. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава:

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

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

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

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

34.2.3. (Изм. и доп. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) уведомява в подходяща форма засегнатите от планираните профилактични прегледи, ремонти или действия за развитие на Мрежата



Крайни потребители, когато се очаква тези мероприятия да доведат до прекъсване или влошено качество на Услугата, както и за предполагаемия срок на прекъсване или на влошаване на качеството. Уведомяването се извършва по начин, който е максимално достъпен. При възникване на Вероятност от затруднения или временно спиране на предоставянето на СLI услугите А1 се задължава да информира Абонатите/Крайните потребители за тези обстоятелства минимум два дни предварително, когато това е обективно възможно.

- 34.3. да обяви телефонен номер и адрес, на които Крайните потребители могат да съобщават за повреди и за предоставяне на информация;
- 34.4. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на необходимост, свързана с националната сигурност, отбраната на страната или при извънредни обстоятелства, А1 е длъжен:
- 34.4.1. (Изм. и доп. – В сила от 15.06.2009 г.) да предоставя възможност и да съдейства на компетентните органи за осъществяване на електронни съобщения чрез Мрежата при кризи, при обявяване на режим „Военно положение“, режим „положение на война“ или режим „извънредно положение“;
- 34.4.2. да изпълнява изискванията на компетентните органи за ограничаване използването на Мрежата в определено време;
- 34.4.3. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.) да предоставя безплатно достъп до Мрежата си на компетентните органи за съобщения и повиквания в случаите предвидени в закона;
- 34.4.4. (В сила от 15.06.2009 г.) да търпи невъзможността за осъществяване на електронни съобщения в случаите на тяхното блокиране с технически средства при условията, предвидени в чл. 301, ал. 3 от ЗЕС.
- 34.5. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. – В сила от 30.03.2012 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да осигурява безплатен достъп до ЕЕН 112 и към кратките национални номера за достъп до спешни повиквания на службите



„Спешна медицинска помощ“, Национална служба „Полиция“ и Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението“. А1 предоставя безплатен достъп по реда на предходното изречение до прекратяване на договора с Крайния потребител. При предоставяне на услуги за достъп до спешни повиквания А1 предоставя на компетентните органи наличната информация за местоположението на викация краен потребител.

- 34.6. (Изм. - В сила от 30.03.2012 г., изм. В сила от 25.05.2018 г.) да съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на абонатите след приключване на повикването или връзката в срокове предвидени в действащото законодателство.
- 34.7.(Изм. - В сила от 15.06.2009 г.) да предоставя безплатно на Крайните потребители копия от настоящите Общи условия.
- 34.8. (Изм. - В сила от 15.06.2009 г.) да предоставя Услугата в съответствие с действащото законодателство на Република България, Разрешението, сключените договори с Абонатите и настоящите Общи условия.
- 34.9. (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че предоставя Услугата телефонен указател в електронна форма А1 се задължава да предоставя на Крайните потребители информация за телефонния номер само при пълно и точно подаден минимален обем от данни, които включват име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати - еднолични търговци, юридически лица или други организации, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.
- 34.10. (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че предоставя телефонна справочна услуга А1 се задължава да осигурява справка за съответния телефонен номер само при пълно и точно подаден обем данни. Минималният обем от данни включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати - еднолични търговци, юридически лица или други организации, а когато е необходимо и адрес или част от адрес.



- 34.11. (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава:
- 34.11.1. (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.) да уведомява Крайните потребители за изменение на настоящите Общите условия в срок не по-късно от 30 (тридесет) дни преди влизането им в сила, като ги публикува на Интернет страницата си и ги представя на видно място в магазините си;
- 34.11.2. да уведомява писмено Крайния потребител при искане на достъп до неговите помещения;
- 34.11.3. (В сила от 10.08.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да уведомява Крайните потребители за възможността, условията и реда, при които те могат да продължат да ползват част или всички допълнителни услуги, включени в ценови пакет, преди да бъде осъществена преносимост на Номер. Условията и реда по предходното изречение се определят в зависимост от вида на допълнителната услуга и условията, при които А1 предоставя на Крайни потребители само съответната допълнителна услуга. Във всички случаи ползването на допълнителни услуги, включени в ценови пакет, преди да бъде осъществена преносимост, може да се предоставя единствено въз основа на нов индивидуален договор между А1 и Крайния потребител, като Потребителят губи своето право да ползва всякакви отстъпки, ползвани по силата на прекратения в резултат на осъществената преносимост на Номер/а индивидуален договор;
- 34.11.4. (Отм. - В сила от 07.01.2013 г.)
- 34.11.5. (Нов - В сила от 30.03.2012 г.) да уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях;
- 34.11.6 (Нов В сила от 14.07.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава предварително и по подходящ начин /чрез писмо с обратна разписка, записващ се телефонен разговор, писмо по електронната





поща на посочен от абоната електронен адрес за контакти и др./ да информира абоната, 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.

## VI. ОСНОВНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ

35. Крайният потребител има право:

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

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

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

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

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

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

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



- 35.4. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да сигнализира А1 за констатираните от него проблеми, свързани с ползването на Услугата на обявен от предприятието номер;
- 35.5. (Изм. и доп. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) с писмена молба съгласно образец, утвърден от А1, да заяви изрично:
- 35.5.1. че желае изцяло или отчасти негови данни да бъдат включени в телефонен указател, издаван от А1, както и в обществено достъпен указател, издаван от трето лице в печатна или електронна форма, или данните му да бъдат използвани за предоставяне на телефонни справочни услуги. Абонатът може да иска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени данни. Упражняването на правата по настоящата точка е безплатно за Абоната;
- 35.5.2. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) искане за включване на допълнителни данни за него и други лица, ползващи съвместно с него абонатната линия, само след тяхното предварително писмено съгласие за това. За тази услуга А1 може да предвиди определено заплащане.
- 35.5.2.а. В телефонния указател се включват минимално необходими данни за:
- 35.5.2.а.1. физически лица – име (лично и фамилно), адрес и телефонен номер;
- 35.5.2.а.2. еднолични търговци и юридически лица – фирма, адрес и телефонен номер.
- 35.5.2.б. Абонатът може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече вписани или включени в телефонния указател минимално необходими данни. Заличаването изцяло или частично или промяната на вписани в телефонния указател минимално необходими данни е безвъзмездно за Абоната;
- 35.5.2.в. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) в телефонния указател могат да бъдат включени и допълнителни данни, в случай че Абонатът е поискал



това, като за тази услуга А1 може да предвиди определено заплащане. Допълнителните данни съдържат информация за други телефонни номера на Абоната, номер на факс, адрес на електронната поща, професия, предмет на дейност (за Абонатите - еднолични търговци, юридически лица) и други. Абонатът може да поиска проверка, промяна или заличаване изцяло или частично на вече Вписани или Включени в телефонния указател допълнителни данни. Зачаването, изцяло или частично, или промяна на Вписани в телефонния указател допълнителни данни може да бъде възмездно, като цената се определя в Ценоразписа на А1;

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

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

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

35.5.2.ж. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът има право да поиска Включване на данни в телефонния указател, чието Вписване първоначално не е заявил, или данни, които са били заличени от указателя по негово искане. В случай че искането се отнася за допълнителни данни по смисъла на т. 35.5.2.в. от настоящите Общи условия, А1 може да предвиди определено заплащане, съгласно Ценоразписа;



- 35.5.2.з. (Изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Реализирането на правата по т. 35.5.2.а. – т. 35.5.2.ж. от настоящите Общи условия се осъществява чрез подаване на писмено заявление, с което изрично се заявява желанието на Абоната данните му да бъдат Включени В телефонен указател. Заявлението се подава В магазин на А1 В рамките на работното Време;
- 35.5.2.и. Данните по т. 35.5.2.а. и 35.5.2.в., които са били предоставени с изрично съгласие от Абоната за издаване на телефонен указател от предприятия, които са задължени да осигурят телефонен указател като част от универсалната услуга, се използват от предприятията, задължени да осигурят телефонна справочна услуга като част от универсалната услуга;
- 35.5.2.к. (Изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) А1 има право да предоставя телефонна справочна услуга за телефонни номера и други данни за Абонатите си, кодове за автоматично вътрешно и международно избиране, телефонни номера за спешни повиквания, хармонизирани телефонни номера за хармонизирани услуги със социална значимост, телефонни номера за телефонни справочни услуги и други;
- 35.5.2.л. При търсене от страна на Потребители на данни В телефонните указатели В електронна форма те могат да получат информация за телефонния номер само Въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който Включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати- еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес;
- 35.5.2.м. (Изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) При ползване на телефонна справочна услуга предоставяна от А1, Потребителите могат да получат информация за търсения телефонен номер само Въз основа на пълно и точно подаден минимален обем от данни, който Включва име (лично и/или фамилно) за Абонати физически лица, фирма съответно друго наименование за Абонати - еднолични търговци или юридически лица, а когато е необходимо и адрес или част от адрес;



- 35.6. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да изиска с писмена молба или да потвърди писмено съгласието си пред А1 да получава информация от трети лица, отнасяща се до него и предназначена за адресирана реклама, телефонни продажби или друг вид пряк маркетинг, както и за услуги с намиране на адрес или за изследвания на пазара или потребителското мнение, без да заплаща за това;
- 35.7. да подава жалби, молби и предложения, да прави рекламации и да получава в срок от 30 (тридесет) дни отговори по тях;
- 35.8. (Изм. - в сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да запази географския си номер при смяна на А1 (като Даряващ доставчик) с друг Доставчик, предоставящ фиксирана телефонна услуга в съответствие с изискванията на раздел XIII от настоящите Общи условия;
- 35.9. (Отм. - в сила от 06.08.2010 г.)
- 35.10. (Изм. в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Крайният потребител има право да оттегли заявлението си за пренасяне на Номер/а в мрежата на А1, не по-късно от датата, предхождаща датата, на която се осъществява преносимостта. В този случай с оттегляне на заявлението се прекратява и процедурата за пренасяне на Номера/та, като се счита, че е налице и оттегляне на искането и упълномощаването за прекратяване на договора с Даряващия доставчик. Крайният потребител може да оттегли заявлението си при А1 или при Донора. Оттеглянето на заявлението се извършва по образец, който е съгласуван между доставчиците. В 7-дневния срок по т. 64.4.6, когато е приложим, абонатът/потребителят също има възможност да оттегли подаденото заявление за пренасяне;
- 35.11. (в сила от 10.08.2009 г.) да запази номера си при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление в съответствие с изискванията на раздел XIII от настоящите Общи условия.



35.12. (Нова - В сила от 30.03.2012 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Абонатът/потребителят има право да даде съгласието си да получава чрез мрежите на А1 повиквания, съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама, в това число повиквания и съобщения, свързани с участието в кампании или дейности на трети страни. Съгласието може да бъде оттеглено по всяко време. Без наличие на предварително съгласие на абоната/ потребителя, А1 може да използва данните, получени при търговска сделка за предоставяне на продукти и услуги, чрез които може да бъде осъществен контакт с абоната/ потребителя за изпращане на съобщение за маркетинг и реклама на свои собствени сходни продукти или услуги, като в този случай на абоната/ потребителя се дава възможност безвъзмездно и по лесен начин:

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

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

35.13.1. разговори към Услуги с добавена стойност за телегласуване - номера от вида 0901;

35.13.2. разговори към Услуги с добавена стойност за хазартни игри - номера от вида 0902;

35.13.3. разговори към Услуги с добавена стойност за услуги за „възрастни“ - номера от вида 0903;



35.13.4. разговори към Всички останали Услуги с добавена стойност- номера от Вига 0900;

35.13.5. разговори към Всички Услуги с добавена стойност- номера от Вига 090 (Включват 35.13.1, 35.13.2, 35.13.3, 35.13.4).

36. Крайният потребител се задължава:

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

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

36.3. (Изм. и доп. - В сила от 15.06.2009 г.; изм. - В сила от 30.03.2012 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър; Изм. и доп. - В сила от 15.08.2019 г. Във Връзка с Решение № 276 от 19.07.2018 г. на КРС и подписано Споразумение от 16.05.2019 г. между КРС и А1) да заплаща в определените от А1 срокове и по определения в съответния договор за Услуга начин дължими цени за ползване на Услугата. В случай на частично или цялостно неизплащане на указаната във фактурата или друг финансово-счетоводен документ сума в срока за плащане, абонатът дължи: законовата лихва за забава за всеки ден закъснение; разходи, свързани със събиране на дължимите от него суми, включително за съдебно и извънсъдебно събиране, извършвано от А1 или чрез трети лица; обезщетение в размер на 2,00 лв. без ДДС за обработка на просрочени задължения, което обхваща разходи по администриране (дейности по събиране и уведомяване) на просрочени плащания. Обезщетението в размер на 2.00 лв. без ДДС се формира на база разпределение на относимите разходи за поддръжка и амортизация на системата за таксуване, мрежови разходи, и за персонал, а разходите се начисляват при забава на плащането, надхвърляща определения в Общите условия за услугата минимален срок от 15 дни след издаване на фактурата за съответното задължение. Подробна информация за това обезщетение е публикувана в Ценоразписа на А1 на интернет страницата на дружеството - <https://www.a1.bg/spravki-tseni-i-taksi>.





- 36.4. (Доп. – В сила от 15.06.2009 г.; Изм. – В сила от 30.03.2012 г.) да ползва само крайни електронни съобщителни устройства с оценено съответствие, пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове, съобразно тяхното предназначение и единствено за целите, за които са му предоставени;
- 36.5. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да осигурява на А1 достъп до неговите помещения с оглед извършване на действия по предоставяне и поддръжка на Услугата. Достъпът се осигурява, при условие че А1 е изпълнил задължението си по т. 33.14;
- 36.6. да не извършва и да не допуска други лица да генерират от неговия телефон Нетипичен трафик, посредством ползването на Услугата;
- 36.7. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) да не извършва и да не допуска извършване на действия, освен с изричното писмено съгласие на А1;
- 36.7.1. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) свързани с генериране, терминиране или пренос на трафик от/към/в Мрежата на А1 с цел реализиране на печалба за Крайния потребител или за друго лице, различно от А1;
- 36.7.2. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) с цел инициране на повиквания и осъществяване на разговори по начин, увреждащ правата и интересите на А1.
- 36.8. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.) да съобщава в писмена форма Всяка промяна в наименованието, адреса си или в други регистрационни данни в 7-дневен срок след настъпването ѝ;
- 36.9. да не извършва или да допуска други лица да извършват от неговия телефон неверни или злоумишлени повиквания за спешна помощ, пожар, злополука и други подобни, както и обезпокоителни, заплашителни или обидни съобщения или повиквания до други лица;
- 36.10. (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)



36.11. (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)

36.11.1. (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)

36.11.2. (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)

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

## VII. ОТГОВОРНОСТИ

37. (Изм. Във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 и Абонатите отговарят за виновно причинените вреди настъпили в резултат от противоправно поведение на съответната страна при или по повод предоставянето или ползването на Услугата.

37.1. (Нова - В сила от 30.03.2012 г.; изм. Във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 дължи изплащане на обезщетение в размер на реално претърпените и определени по съдебен ред вреди, в случай на установено по реда на Раздел ХІVА от настоящите Общи условия неправомерно пренасяне на Номер/а на абоната и/или в нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номерата. Нарушението на процедурите за осъществяване на преносимост на номерата следва да е установено с влязъл в сила акт на КРС или с окончателно решение на компетентния съд.

38. (Изм. Във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите на неспазване от А1 на срока по т. 16.5. А1 се задължава да намали с 1/30 месечната абонаментна



такса за Всеки 24 (двадесет и четири) часов период, отчетен от момента на прекъсване до възстановяването на обслужването;

38.1. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При неспазване на срока по т. 16.б., А1 се задължава да намали пропорционално за Всеки 24 (двадесет и четири) часов период на забава месечната абонаментна такса, дължима съгласно условията, посочени в т. 24 за първия месец. Месечната абонаментна такса се намалява за периода от момента на забавата до момента на първоначалното предоставяне на Услугата.

39. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да спре предоставянето на Услугата на Крайния потребител или да прекрати сключения договор в следните случаи:

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

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

40. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност за:

40.1. прекъсване или влошаване на качеството на Услугата в случаите, когато тези обстоятелства не се дължат на негово виновно поведение, както и при настъпване на събития от непреодолима сила по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон;

40.2. претенции на трети лица срещу Крайните потребители във Връзка или по повод ползваните услуги;

40.3. съдържанието на обменяната от Крайните потребители информация;



- 40.4. (Доп. – В сила от 15.06.2009 г.) Вреди причинени от инсталирани крайни електронни съобщителни устройства от Крайния потребител, които не са оценено съответствие и пуснати на пазара, съгласно действащите нормативни актове и са причинили прекъсване в предоставяните Услуги или повреди в Мрежата, или влошаване на качеството на Услугите;
- 40.5. (Изм. и доп. – В сила от 15.06.2009 г.) електронната съобщителна мрежа и/или съоръжения, свързващи крайно електронно съобщително устройство на Крайния потребител и крайната точка на Мрежата, когато тази електронна съобщителна мрежа и/или съоръжения са собственост на трето лице;
- 40.6. повреди, причинени от устройства или съоръжения, свързани след крайната точка на Мрежата;
- 40.7. точността и верността на информацията, предоставена от кредитни или други институции, която може да бъде взета под внимание при изготвяне на кредитната оценка;
- 40.8. (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на издаване на телефонен указател, А1 няма да носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните данни в телефонния указател, дължащи се на грешни или неточни данни, подадени от Крайните потребители или на грешни бази данни за Абонати, предоставени от други предприятия;
- 40.9. (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При изградена връзка, преминаваща през няколко електронни съобщителни мрежи, А1 не носи отговорност за влошеното качество на услугите или за временното прекъсване на достъпа до една от двете мрежи, дължащо се на несъвършенство, извършване на ремонти или поддръжка, както и на повреди в другите мрежи;
- 40.10. (В сила от 15.06.2009 г.) Влошено качество на фиксираната телефонна услуга в деня на пренасянето;



- 40.11. (В сила от 15.06.2009 г.) Неизразходвани безплатни минути, Включени В пакет на Краен потребител, който е пренесъл Номера/та си;
- 40.12 (В сила от 06.08.2010 г.) Възможна загуба на ползвани от Крайния потребител допълнителни услуги след пренасяне на Номера/та;
41. (Изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) При забава на Абонат, свързана със заплащане на дължима цена, А1 има право да изисква заплащане на дължимата сума заедно със законната лихва за всеки ден забава.
42. (Доп. – В сила от 15.06.2009 г.) Абонатът отговаря за Виновно причинени Вреди на Мрежата, В резултат от Включване на крайни електронни съобщителни устройства, които не са с оценено съответствие и пуснати на пазара съгласно действащите нормативни актове.
43. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Абонатът отговаря за причинените Вреди на А1, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията по Общите условия и сключения договор и за пропуснатите ползи по реда на Закона за задълженията и договорите.

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

44. (Изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Всеки Краен потребител има право да отправя жалби, молби и предложения до А1 и до Комисията за регулиране на съобщенията, Във Връзка с предоставяната по реда на тези Общи условия Услуга.
45. (Изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) А1 се задължава да отговаря писмено на Всички жалби, молби и предложения, отправени от Крайните потребители, В 1 (едно) месечен срок от постъпването им.
46. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; Изм. – В сила от 30.03.2012 г.; изм. Във Връзка с



Промяната в Търговския регистър) А1 поддържа регистър за постъпилите жалби, молби и предложения от Крайни потребители, както и за отговорите по тях. Информацията за всеки конкретен случай се съхранява в регистрите за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

47. (Изм. – В сила от 25.12.2014 г.; изм. – В сила от 27.04.2015 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) След подаване на жалба пред А1 съгласно т.28, свързана с оспорване на дължими суми по фактура, А1 разглежда жалбата в срока по т.45. и при удовлетворяване на жалбата издава документ за корекция на съответната фактура. В случай, че сумата по фактурата е платена, стойността на корекцията се връща на абонат

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

48. (Изм. и доп. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. – В сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Сключените договори за Услуга, в които е определен срок за предоставяне на Услугата, могат да бъдат продължени само с изрично писмено съгласие на Абоната относно условията за продължаване. При липса на такова съгласие след изтичане на срока на договора той се преобразува в безсрочен.

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

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

49.2. едностранно от страна на Абоната:

49.2.1. (Изм. – В сила от 30.03.2012 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) с изключение на случаите по т. 49.4 от настоящите Общи условия, с 1 (едно) месечно писмено предизвестие до А1, след заплащане на всички дължими суми, включително неустойки, когато такива са предвидени и прекратяването настъпва преди изтичане на срока на договора; В случаите, когато на Абоната/потребителя е предоставено крайно устройство за ползване,



предизвестието се счита валидно отправено, само ако в последния ден на срока на предизвестието, Абонатът/потребителят върне съответното крайно устройство в магазина, в който е подал предизвестието или ако едновременно с подаване на предизвестието, абонатът/потребителят е заплатил съответната стойност на предоставеното му крайно устройство.

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

- (Изм. – в сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) нарушаване на параметрите за качество на предоставяните услуги, съгласно Разрешението на А1, за повече от 5 (пет) пълни последователни дни;
- неотстраняване в рамките на съществуващите технически възможности и срокове по т. 34 от Общите Условия на възникналите повреди на Мрежата и съоръженията;
- (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) неспазване от страна на А1 на времето за първоначално предоставяне на Услугата посочено в т. 16.6. от Общите условия.

49.3. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) едностранно от страна на А1 в следните случаи:

49.3.1. (Изм. – в сила от 25.12.2014 г.) при неплащане на дължими суми след изтичане срока за плащане;

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



- 49.3.3. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.) когато Абонатът/потребителят използва технически средства за достъп до Мрежата, които не отговарят на посочените в настоящите Общи условия изисквания, или е използвал или допуснал да бъдат използвани електронни съобщителни устройства или електронни съобщителни услуги за незаконни цели;
- 49.3.4. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) при доказване по безспорен начин при спазване на процедурата по т. 33.3. от Общите условия, че Крайният потребител е получил или е направил опит да получи от А1 електронни съобщителни услуги или устройства чрез незаконни средства;
- 49.3.5. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) при системно нарушение (3 /три/ или повече пъти в рамките на една календарна година) на настоящите Общи условия от страна на Абоната/потребителя, въпреки отправеното му от А1 писмено предупреждение;
- 49.3.6. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) при наличие на достатъчно основания да се счита, че Абонатът/Потребителят осъществява трафик с цел реализиране на собствена печалба или печалба за трети лица, ако липсва изрично съгласие на А1 и/или при осъществяване на Нетипичен трафик;
- 49.3.7. (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.) при промени в законодателството или при прекратяване на правата по Разрешението за предоставяне на гласови услуги чрез Мрежата;
- 49.3.8. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) с едномесечно писмено предизвестие от А1 до Абоната;
- 49.3.9. (Доп. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър ) В случай че в срок от 10 (десет) дни, считано от налагането на ограничения за ползването на услуги по реда на т. 33.8.3. от настоящите Общи условия, Абонатът не заплати задълженията си към Даряващия доставчик, А1 може да прекрати договора с Абоната и върне на Държателя на обхвата от номера пренесения номер;





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

49.3.11. (Нов В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Договорът на Абоната/Потребителя се счита за едностранно прекратен от страна на А1, В случай че забавата на плащането на дължимите суми от абоната/потребителя е продължило повече от 124 (сто двадесет и четири) дни.

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

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

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

51. (Изм. В сила от 25.05.2018 г., изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър)



A1 се задължава да гарантира тайната на съобщенията, която обхваща съдържанието на съобщението, вида на предоставената Услуга и Всички данни, които са свързани с нейното предоставяне, като предприема Всички необходими технически и организационни мерки за това. A1 обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД“, публикувана на интернет страницата на дружеството.

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

53. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър ., изм. - в сила от 25.05.2018 г.)  
A1 съхранява данни, необходими за разплащане и за формиране на сметките на Абонатите в сроковете и по начина, определен в Политика за защита на личните данни на А1 ЕАД.

54. (Изм. - в сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър ; отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

55. (Изм. - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър ; отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

56. (Изм. - в сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър ; отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

57. (Изм. - в сила от 15.06.2009 г., отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

58. (Изм. - в сила от 15.06.2009 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър , отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

59. (Изм. - в сила от 15.06.2009 г; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър , отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

60. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър, отм. - в сила от 25.05.2018 г.)

60.1. (Нова - в сила от 30.03.2012 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския



регистър; отм. - В сила от 25.05.2018 г.)

60.2. (Нова - В сила от 30.03.2012 г.; изм. Във връзка с Промяната В Търговския регистър; отм. - В сила от 25.05.2018 г.)

#### **XI. ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ЦЕНИ И ЦЕНОВИ ПАКЕТИ, НОВИ УСЛУГИ И ДРУГИ ПО ДОГОВОРА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГА (В сила от 15.06.2009 г.)**

61. (В сила от 15.06.2009 г.; Изм. - В сила от 30.03.2012 г.; изм. Във връзка с Промяната В Търговския регистър) Абонатите/Потребителите могат да получат информация за цени или ценови пакети, както и за предоставяните услуги, за всички приложими тарифи и такси за поддръжка, за предлаганите начини на плащане и всички разлики в разходите, произтичащи от различните начини на плащане от Интернет страницата на А1 - <http://www.a1.bg/bg> в магазините на гружеството.

#### **XII. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.; изм. В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във връзка с Промяната В Търговския регистър) ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С А1 В КАЧЕСТВОТО МУ НА ПРИЕМАЩ ДОСТАВЧИК**

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

63. (Изм. и доп. - В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във връзка с Промяната В Търговския регистър) Крайният потребител следва да заплати еднократна потребителска цена за пренасяне на номер при подаване на заявлението, в случай че А1 е определил такава цена в ценоразписа си. При заплащане на еднократната потребителска цена (в случай че такава се дължи) Крайният потребител получава разходооправдателен документ, който удостоверява факта на заплащането на таксата.



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

64.1. За Абонати/Потребители:

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

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

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

64.1.4. За Абонати/Потребители юридически лица:

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

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

64.1.5. (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)

64.1.6. (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)

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

64.3. Телефонен номер за връзка с Абоната/Потребителя;

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



- 64.4.а 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/Потребителя;
- 64.4.б Възможност за изрично писмено изявление на Абоната/Потребителя за стартиране на процедурата по пренасяне 7 (седем) календарни дни след подаване на заявлението за пренасяне. Изявлението следва да бъде изрично подписано от Абоната/Потребителя;
- 64.4.в В случай, че абонатът/потребителят не е избрал някоя от Възможностите по т. 64.4.а. и т. 64.4.б се приема, че е избрана Възможността по т. 64.4.б.
- 64.5. Декларация от Абоната/Потребителя, че посочените от него данни в заявлението са верни.
- 64.6. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Писмено съгласие от страна на Абоната/Потребителя за прекратяване на договорните му отношения с Даряващия доставчик по отношение на номера/та, посочени в заявлението за преносимост, считано от датата на пренасяне на номера/та в мрежата на А1, както и декларация от страна на Абоната/Потребителя, че ще изпълни всички задължения, произтичащи от индивидуалния му договор с Даряващия доставчик в следната форма:
- „Съгласен съм с договора за фиксирана телефонна услуга, сключен с [име на Даряващия доставчик] да бъде прекратен по отношение на Номера/та, чието пренасяне заявявам с настоящото заявление за преносимост. Декларирам, че ще изпълня всички задължения, произтичащи от договора по предходното изречение включително но без да се ограничава до, задълженията свързани с неизпълнение на задълженията по този договор.“*
- 64.7. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Информирано съгласие, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, волеизявлението за прекратяване на договора с Даряващия



госставчик и упълномощаването на А1, съгласно т. 64.8. по-голу се считат оттеглени, в следната форма:

*„Разбирам и се съгласявам, че в случай на прекратяване на процедурата за преносимост преди нейното приключване, съгласието ми за прекратяване на договора с [име на Даряващия доставчик], както и упълномощаването на „А1 България“ ЕАД да действа от мое име и за моя сметка се счита за автоматично оттеглено.“*

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

*„Упълномощавам „А1 България“ ЕАД:*

*- да прекрати от мое име и за моя сметка договора с [име на Даряващия доставчик] като отпрати настоящото заявление за пренасяне към [име на Даряващия доставчик], като настоящото заявление следва да се счита за писмено предизвестие за прекратяване на двустранен договор, по отношение на номерата, чиято преносимост заявявам с него, както и - да извърши необходимите съобразно закона действия по осъществяване на процеса на преносимост.“*

64.9. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Съгласие от Абоната/Потребителя за предоставяне на данните на последния на А1, включително необходимите лични данни, от страна на Даряващия доставчик в следната форма:

*„Съгласен съм, [име на Даряващия доставчик] да предостави необходимите данни, отнасящи се до мен в качеството ми на Абонат/ Потребител, на А1 за целите на осъществяване на процеса по пренасяне.“*

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

65. (В сила от 15.06.2009 г.) Заявлението трябва да отговаря и на следните условия:

50



- 65.1. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.) Всички Номера В заявлението трябва да бъдат В мрежата на Даряващия доставчик;
- 65.2. (изм. В сила от 06.08.2010 г.) Броят на Номерата, които могат да бъдат Включени В заявлението не е ограничен и зависи единствено от Крайния потребител;
- 65.3. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.) Заявлението съдържа Възможност за посочване на начина на преконфигурация на Номерата, чието пренасяне се иска, когато това е необходимо.
- 65.а. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) При наличието на изрично съгласие от страна на А1 заявлението може да съдържа и упълномощаване В обикновена писмена форма от Абоната до А1 за заплащане на дължими плащания към Донора от името и за сметка на упълномощаващия Абонат.
- 65.б. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) А1 удостоверява факта на подаването на заявлението чрез предоставяне на копие от същото на Абоната/Потребителя.
66. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Заявлението за пренасяне на Номера/та се подава лично от Крайния потребител или негов пълномощник В магазин на А1. Заявлението може да се подава също така и при изрично оправомощен дистрибутор или при търговски представител на А1. Не се приемат заявления подадени по поща, факс и електронна поща. Ако заявлението се подава чрез пълномощник, същият трябва да бъде надлежно упълномощен, съгласно изискванията на настоящите Общите условия.
67. (Отм. В сила от 06.08.2010 г.)
68. (Отм. В сила от 06.08.2010 г.)



69. (Изм. – В сила от 10.08.2009 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър)  
При подаване на заявление за пренасяне на Номер/а, А1 уведомява Крайния потребител за следното:
- 69.1. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Задължението за заплащане на еднократната потребителска цена (В случай че такава се дължи, съгласно посоченото В ценоразписа на А1) за Всеки заявен Номер;
- 69.2. Пренасянето на номера може да е свързано с неизползване на безплатните минути, Включени В пакет на Абонат, който е пренесъл Номер/ата си;
- 69.3. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.) Условиата и срока, при които се осъществява преносимостта на номера/та и Възможността за запазване или смяна на начина на ползването на услугите при Приемания гоставчик – абонамент или предплатени услуги. Възможността абонатите/потребителите да могат да запазят или сменят вида на сметката си при Приемания гоставчик се преценява от последния съобразно търговската му политика;
- 69.4. Възможна загуба на ползвани от него допълнителни услуги след пренасяне на Номер/та.
- 69.5. (Изм. - В сила от 06.08.2010 г.) Уведомяване на Абоната/Потребителя, че е Възможно преконфигуриране на пренасяния Номер/а.
- 69.6. (В сила от 06.08.2010 г.) Основанията за отказ за преносимост на номера/та.
- 69.7.(В сила от 06.08.2010 г.) Причини за забавяне на преносимостта и осъществяването ѝ след определената крайна дата на пренасяне, както и за определената нова дата на пренасяне.
- 69.8. (В сила от 06.08.2010 г.) Прозорец на преносимост и невъзможността за достъп до мрежата В този период.
- 69.9. (В сила от 06.08.2010 г.) Възможното Влошено качество на електронната съобщителната услуга В деня на пренасянето.





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

71. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

71.а. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) В случай на оттегляне на заявлението за пренасяне съобразно предвиденото в настоящите Общи условия, заплатената еднократна инсталационна такса по т. 23.1. не подлежи на възстановяване, а Крайният потребител е длъжен да върне предоставените му след подаване на заявлението за пренасяне и сключване на индивидуален договор под условие крайни електронни съобщителни устройства или оборудване, собственост на А1 В случай, че такива са му били предоставени.

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

71.в. (Нов В сила от 07.01.2013 г.) В случай че абонатът/потребителят е избрал възможността по т. 64.4.б.

процедурата по пренасяне на номерата се стартира след изтичане на 7-дневния срок.

72. (Изм. В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) А1 може мотивирано да откаже преносимост само в следните случаи:

72.1. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

72.2. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

72.3. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

72.4. Крайният потребител не е дееспособен и не е надлежно представяван от трето лице;



- 72.5. Заявлението е подадено от трето лице, което не е упълномощено по реда на т. 8.3. от настоящите Общи условия;
- 72.6. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 72.7. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 72.8. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 72.9. (Изм. и доп. – В сила от 06.08.2010 г.) Крайният потребител не е заплатил еднократната потребителска цена за преносимост на Номера/та, В случай че такава се дължи.
- 72.10. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 72.11. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)
- 72.12. (В сила от 06.08.2010 г.) Представените от Абоната/Потребителя данни В заявлението са непълни и/или неточни;
- 72.13. (В сила от 06.08.2010 г.) Не са представени изискуемите към заявлението документи;
- 72.14. (В сила от 06.08.2010 г.) Други причини, съгласно т. 10, както и по реда на т. 33.12. от настоящите Общи условия;
- 72.15. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В зависимост от кредитната оценка, извършена по реда на т. 33.12. от настоящите Общи условия, А1 има право да предложи предоставянето на достъп до услуги по реда и условията, посочени в т. 33.12.2. или т. 33.12.3. от настоящите Общи условия;
- 72.16. (Отм. В сила от 15.05.2011 г.);



- 72.17. (В сила от 06.08.2010 г.) При установена липса на техническа възможност да бъде предоставена обществена фиксирана телефонна услуга на посочения в заявлението за пренасяне адрес.
- 72.18. (В сила от 06.08.2010 г.; Изм. В сила от 07.01.2013 г.) В случаите, когато са налице неотстраними причини за отказ при Даряващия доставчик, както следва:
- 72.18.1. Номерът:
- 72.18.1.1 преди подаването на заявление за преносимост е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на Даряващия доставчик;
- 72.18.1.2 (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)
- 72.18.2. Даряващият доставчик вече е получил от Приемащ доставчик друго искане за пренасяне на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;
- 72.18.3. (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)
73. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите по т.т. 72.5., 72.9, 72.12., 72.13., заявлението не се разглежда от А1 до отстраняване на недостатъците, като спирането на процедурата е за не повече от 30 дни от подаване на заявлението. Ако в посочените срокове недостатъците не бъдат отстранени, процедурата се прекратява с изричен писмен отказ на А1. В останалите случаи процедурата по разглеждане на заявлението се прекратява с изричен писмен отказ на А1. В случаите на отстранима причина за отказ, включително в хипотезите на т. 73а, договорът на Абоната/Потребителя се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание на начисляване на допълнителни неустойки, извън тези,



които са уговорени в договора между абоната и Даряващия доставчик или в общите условия на даряващия доставчик.

73.а. (В сила от 06.082010 г.; изм. В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 в качеството си на Приемащ доставчик не разглежда заявлението за преносимост и в случаите, когато са налице следните отстраними причини за отказ при Даряващия доставчик:

73.а.1. (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)

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

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

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

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

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

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

73.а.3.5. Пренасяният номер е в обща конфигурация с група номера, присвоени на определен интерфейс

(BRI/PRI);

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

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



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

73.в. (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)

73.г. (Отм. В сила от 07.01.2013 г.)

74. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

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

76. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. – В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При заявяване за пренасяне на повече от един Номер, А1 приема по избор на Абоната/Потребителя отделно заявление за преносимост за Всеки отделен Номер, отделни заявления за указани от Абоната/Потребителя брой Номера или едно заявление за Всички Номера. В случаите на подадено заявление за преносимост на повече от един Номер основанията за отказ по т. 72, както и основанията за отказ при Даряващия доставчик се преценяват по отношение на Всеки отделен Номер, Включен В заявлението за пренасяне. По отношение на Номера/та от същото заявление за преносимост, спрямо който/които не са налице причини за отказ или спиране, процедурата по преносимост продължава, В случай че е налице изрично съгласие от страна на Абоната/Потребителя, изразено в заявлението за преносимост.

77. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

78. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)



- 78.а. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 се задължава да осигури равнопоставеност на Крайните потребители, които са се възползвали или са изявили желание да упражнят правото си за пренасяне на номер в мрежата му и собствените Крайни потребители.
- 78.б. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 сключва договор за предоставяне на фиксирани услуги с Абоната, който договор влиза в сила под условие, в случай че процесът на преносимост завърши успешно.
- 78.в. (В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 уведомява Абоната/Потребителя за наличие на отговор по подаденото заявление за преносимост. В случай, че Абоната/ Потребителя не се яви лично или чрез упълномощен представител при А1 или негов оправомощен дистрибутор в определения срок за отстраняване на недостатъците по подаденото заявление и/или са налице неотстраними основания за отказ при А1 или при Даряващия доставчик се счита, че е налице оттегляне на заявлението и упълномощаването за прекратяване на договорните отношения с Даряващия доставчик.
- 78.г. (Нов в сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай на пренесен номер поради техническа грешка, А1 Връща номера на даряващия доставчик в срок до 24 (двадесет и четири) часа от констатирането на техническата грешка.
- XIIА. (В сила от 10.08.2009 г.; изм. В сила от 07.01.2013 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С А1 ПО ПОВОД ПРЕНОСИМОСТ НА НОМЕРА ПРИ ПРОМЯНА НА АДРЕСА**
- 78.1. (В сила от 10.08.2009 г.; Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Краен потребител, който ползва Номер от А1 може да го пренесе при промяна на адрес, на който ще ползва Услугата, в рамките на същия географски национален код за направление.
- 78.2. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) За да пренесе Номера си при промяна на адреса, Крайният



потребител трябва да посети магазин на А1 или негов упълномощен партньор, в рамките на работното време, където да заяви желанието си и да подпише допълнително споразумение към сключения договор по образец на А1. Активирането на Услугата на променения адрес се осъществява в рамките на срок до 3 (три) работни дни, считано от датата на подписване на допълнително споразумение по предходното изречение за единични номера и до 5 (пет) работни дни, считано от датата на подписване на допълнителното споразумение по предходното изречение за групи от номера. Цената за пренасянето на Номер/а в рамките на същия географски код за направление се определя в действащия ценоразпис на А1.

**XIII. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. в сила от 07.01.2013 г.; изм. във връзка с промяната в Търговския регистър) ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НА КРАЙНИЯ ПОТРЕБИТЕЛ С А1 В КАЧЕСТВОТО МУ НА ДАРЯВАЩ ДОСТАВЧИК**

79. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

80. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

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

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

81.1.1. (в сила от 06.08.2010 г.) преди подаване на заявлението за преносимост е несъществуващ или не е предоставен на Абонат или Потребител на Даряващия доставчик;

81.1.2. (Отм. сила от 07.01.2013 г.)

81.2. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с промяната в Търговския регистър) А1 вече е получил от Приемач доставчик друго искане за пренасяне



на същия номер, процедурата, по което още не е приключила;

81.3. (Отм. В сила от 06.08.2010 г.)

81.4. (Отм. В сила от 06.08.2010 г.)

81.4.а. (Отм. В сила от 06.08.2010 г.)

81.5. (Изм. – В сила от 06.08.2010 г.) Представените от Приемателя доставчик данни за Абоната/Потребителя са непълни и/или неточни:

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

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

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

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

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

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

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

81.6.3. Пренасяният номер е член на Центрекс услуга;





81.6.4. Пренасяният номер е със специфичен анализ;

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

(BRI/PRI)

81.6.7. Други номера, нуждаещи се от преконфигурация;

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

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

82. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

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

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

84. (Отм. – в сила от 06.08.2010 г.)

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

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

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

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

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

85. (Изм. – в сила от 06.08.2010 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) A1 се задължава в съответствие с определените дневни лимити за пренасяне на номера да осигури пренасяне на номера/та в срок до 5 (пет) работни дни за

61



групи от номера и до 3 (три) работни дни за единични номера, считано от стартиране на процедурата за преносимост и Включва прозорец на преносимост не по-голям от 6 (шест) часа. В случай на забавяне поради технически проблеми, изразяващи се във Временно спиране на система, при Даряваща или Приемаща мрежа, която обслужва процеса на преносимостта на номера, А1 и Приеманият доставчик определят нова дата на пренасяне, за която Приеманият доставчик информира Крайния потребител.

85.а. (Нов - В сила от 07.01.2013 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите на отстранима причина за отказ, договорът на Абоната/Потребителя с А1 се счита продължен до прекратяване на процедурата с писмен отказ за преносимост или до реално осъществяване на процеса на преносимост, независимо от отправеното предизвестие за прекратяването му, като това продължаване не може да се счита за основание на начисляване на допълнителни неустойки, извън тези, които са уговорени в договора между абоната и А1 или в Общите условия.

86. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

87. (Отм. – В сила от 06.08.2010 г.)

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

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

89. (Доп. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър)



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

**XIV а. ПРОЦЕДУРА ЗА УСТАНОВЯВАНЕ НА НЕПРАВОМЕРНО ПРЕНАСЯНЕ НА НОМЕРА** (Изменение и допълнение – в сила от 15.05.2011г.) във връзка с чл. 38 от Функционалните спецификации за осъществяване на преносимост на географски номера при промяна на доставчика на фиксирана телефонна услуга и/или при промяна на адреса в рамките на един географски национален код за направление (Функционалните спецификации – Обн. ДВ, бр. 96/07.11.2008 г., изм. и доп. ДВ, бр.26/06.04.2010 г.) и Процедура за установяване на неправомерно пренасяне на номера – Приложение към Процедурата за преносимост на географски номера, подписана между операторите:

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

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

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

89.б.2. пренасяне на Номер/а без да е налице представителна власт на лицето, подало



заявление за пренасяне. Наличието/ липсата на представителна Власт се преценява към момента на подаване на заявлението за преносимост;

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

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

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

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

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

89.е. След получаване на искането/сигнала, Приемачият и Даряващият доставчик проучват фактическите обстоятелства по случая и документите, Въз основа на които е осъществено пренасянето като разглеждат случая В срок до две седмици от получаване на искането/сигнала. Те следва да вземат решение дали е



налице неправомерно пренасяне в срока по предходното изречение.

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

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

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

89.й. Абонатът/ Потребителят се уведомява за решението на Приемачия и Даряващия доставчик или за прекратяване на процедурата.

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

89.л. В хипотезата по т. 89.к. договарът на Абоната/ Потребителя с Приемачия доставчик се счита за прекратен без отговорност за Абоната/ Потребителя от датата на пренасяне на съответния Номер/а в мрежата на Даряващия доставчик. Договорът на Абоната с Даряващия доставчик се счита за възстановен с обратна сила от дата на пренасяне. Абонатът/Потребителят не дължи плащания за ползвани услуги към Приемачия доставчик. Когато обект на неправомерно пренасяне са били само част от номерата, пренесени в едно заявление, този член се прилага само към неправомерно пренесените номера.



89.м. (Изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Отношенията между Абоната/потребителя и А1 В качеството му на нов Приемащ доставчик се уреждат съобразно настоящите Общи условия и/или договора с Абоната/потребителя.

#### **XV. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

90. (Доп. – В сила от 06.08.2010 г.; изм. – В сила от 30.03.2012 г.; Изм. – В сила от 25.12.2014 г. ; доп. – В сила от 30.05.2016 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Спорове между страните по Договора за услуги и по настоящите Общи условия могат да се решават по реда за разглеждане на предложения, жалби и молби, описан в приложимите за съответната услуга общите условия, по реда за извънсъдебно разрешаване на спорове, предвиден в действащото законодателство (вкл. пред компетентния регулаторен орган) или пред компетентния съд. Съдействието на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения може да бъде поискано след като спорът е отнесен за решаване от А1 и е налице решение – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 589, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>.

#### **XVI. ПРИЛОЖИМО ПРАВО (Изм. – В сила от 15.06.2009 г.)**

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

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

92.(В сила от 15.06.2009 г.; изм. Във Връзка с Промяната В Търговския регистър) Настоящите изменения и допълнения на Общите условия влизат в сила 30



(тридесет) дни след публикуването им на Интернет страницата на А1 по отношение на заварените Потребители на Услугата. По отношение на Абонати, сключили договор за Услуга след изтичането на разглеждания в настоящата точка 30-дневен период, се прилага т. 4 от настоящите Общи условия.

93. (В сила от 15.06.2009 г.; изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и/или допълвани по реда на ЗЕС, по инициатива на А1 или на КРС. При изменение и/или допълнение на Общите условия, те влизат в сила по отношение на Крайните потребители (включително и заварените) след изтичане на 30-дневен срок от датата на публикуването на изменението и/или допълнението на страницата на А1 в интернет: [www.a1.bg](http://www.a1.bg).

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