



## **ОБЩИ УСЛОВИЯ НА А1 БЪЛГАРИЯ ЕАД ЗА ВЗАИМООТНОШЕНИЯТА С КРАЙНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ С ТЪРГОВСКАТА МАРКА BLIZOO**

Изм. и доп. 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.

1. Предмет и общи положения.  
(Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър.) Настоящите Общи условия уреждат взаимоотношенията между „А1 България“ ЕАД, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по Вписванията с ЕИК 131468980, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Кукуш“ № 1, телефон за контакт: 088 123; \*88; факс: +359 88 110 8401, email: customerservice@a1.bg, наричано по-долу А1, и потребителите на услуги, наричани по-долу ПОТРЕБИТЕЛИ, по повод условията и реда за осъществяване на електронни съобщения и предоставяне на електронни съобщителни услуги под търговската марка BLIZOO чрез обществената електронна съобщителна мрежа на А1 (МРЕЖАТА).
- 1.1 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Общите условия са задължителни за А1 и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и са неразделна част от договора, сключен между тях. Тези Общи условия са задължителни и за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на А1, които нямат сключен договор с А1, но ползват услугите на А1. ПОТРЕБИТЕЛИ на услугите могат да бъдат физически или юридически лица.
- 1.2 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Общите условия влизат в сила 30 дни след публикуването им на страницата на А1 в интернет (www.a1.bg) и представянето им на видно място в търговските обекти на А1 и имат действие спрямо всички ПОТРЕБИТЕЛИ, които към датата на влизане в сила на Общите условия използват услуги от А1.
- 1.3 Приемането на Общите условия от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се извършва след запознаването им с тях, чрез подписването на индивидуален договор или при ползването на услугите.
- 1.4 (Отм. в сила от 25.05.2018 г.)



- 1.5 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да Внася промени в Общите условия по предложение на ПОТРЕБИТЕЛИ, по своя инициатива – при Въвеждане на нови услуги или по други причини или в следствие на промени в приложимото законодателство или препоръки на регулаторните органи на Република България.
- 1.6 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 уведомява по подходящ начин ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за изменения на Общите условия в 30-дневен срок преди Влизането им в сила.
- 1.7 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Всеки ПОТРЕБИТЕЛ при изменение на Общите условия по инициатива на А1 има право да прекрати индивидуалния договор без санкции в срок до един месец от Влизането им в сила. Разпоредбата на предходното изречение не се прилага, когато измененията не засягат услуги, ползвани от абоната.
- 1.8 Ако в посочения срок ПОТРЕБИТЕЛ по заварен договор не е заявил писмено, че отхвърля общите условия, същите се считат за приети.
  
2. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Услуги, предоставяни от А1 чрез МРЕЖАТА.  
(Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя чрез МРЕЖАТА обществени електронни съобщителни услуги, като самостоятелни услуги или в пакет от услуги, както следва:
  - 2.1 Разпространение на радио- и телевизионни програми и допълнителна информация по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ), като основен или допълнителен пакет програми, предоставяни в некодиран или кодиран вид на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ и приемани от тях посредством крайни устройства (при спазване на изискванията за качество съгласно БДС EN 50083-1, БДС EN 50083-7, БДС EN 50083-8, БДС 17224 и БДС 17265). Част от програмите могат да бъдат допълнително криптирани с цел изискване на допълнително заплащане при тяхното потребление.
  - 2.2 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Достъп до Интернет чрез кабелен модем по стандарт DOCSIS, чрез LAN технология и/или по безжичен път по Wi-Fi стандарт. Скоростта на услугата достъп до Интернет не е гарантирана. За услугата достъп до интернет са валидни Условия за достъп до отворен Интернет, публикувани на интернет страницата на А1.



- 2.3 (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Обществена телефонна услуга между фиксирани крайни точки на МРЕЖАТА съгласно Разрешение № 01395 от 08.04.2009 г. за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – номера (Разрешение). А1 е длъжен да осигурява качество на услугата като: фактор за оценка на пренос на глас (R фактор) не по-малък от 70 и едностранното закъснение не по-голямо от 150 ms. А1 осигурява безплатен достъп на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ до услугите за спешни повиквания до прекратяване на договора, като в случая предоставя на компетентните органи наличната информация за местоположението на викация краен потребител.
- 2.4 Допълнителни услуги, като пренос на сигнали, допълнителен приемник за услугата по т. 2.1, Видео по поръчка, телевизионен справочник и др. свързани с осъществяване на електронно-съобщителни дейности.
- 2.4а. Всички допълнителни услуги по т. 2.4. изискват ползването на основна услуга. Основните услуги са тези по т. т. 2.1., 2.2. и 2.3. При прекратяване предоставянето на основната услуга за даден адрес или при прекратяване на договора за основната услуга за даден адрес, се прекратява предоставянето на допълнителната услуга/и за същия адрес, респективно се прекратява договора/ите за съответната допълнителна услуга/и за същия адрес.
- 2.5.1 (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя услугите по т. 2 в съответствие с нормите на действащото законодателство, издаденото от Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) Разрешение и допълненията към него.
- 2.6 (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да предоставя услугите по т. 2 на определени категории ПОТРЕБИТЕЛИ, инвалиди и лица със специални социални нужди, с търговска отстъпка от стандартните цени на услугите, по предварително определени преференциални условия.
- 2.7 (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 осъществява Стандартна инсталация и/или активира услугите, в срок до 30 (тридесет) календарни дни от датата на сключване на договора. Задължението на А1 отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението/адреса и/или не е осигурил достъп и/или не е съгласувал с етажната собственост извършването на инсталационната дейност в общите части.



- 2.8 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При първоначална Стандартна инсталация на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ могат да се изградят до 3 точки за свързване на крайни устройства към МРЕЖАТА. Независимо от това дали инсталацията е била първоначална или последваща, ако се изграждат повече от 3 точки и/или се свързват повече от 3 крайни устройства на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ, тогава се инсталира усилвател за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ откаже инсталация на усилвател, А1 не изгражда повече от 3 точки и/или не свързва повече от 3 крайни устройства на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ. При изграждане на повече от 3 точки и/или свързване на повече от 3 крайни устройства и/или ако кабелното трасе на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ е по-дълго от определеното в т. 19.9.3, тогава ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща за всяка отделна точка и/или крайно устройство и/или за всеки допълнителен метър кабел сума, съгласно ценовата листа или съгласно уговорка с А1.
- 2.9 Услуги по т. 2, които са включени при първоначална Стандартна инсталация за един адрес на ПОТРЕБИТЕЛЯ, се както следва:
- 2.9.1. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Услугата по т. 2.1. се предоставя на до 2 телевизионни приемника и при автоматична настройка на телевизионните програми/канални. Ръчна настройка/подредба на телевизионните програми/канални не се осъществява от А1, освен срещу заплащане. За всеки допълнителен приемник се заплаща допълнително съгласно ценовата листа на А1. Когато общият брой на телевизионните приемници надвиши 5 (пет), тогава ПОТРЕБИТЕЛЯТ сключва втори договор за услуга по т. 2.1.
- 2.9.2. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Услугата по т. 2.2. се предоставя на един персонален/преносим компютър или на един безжичен рутер, в случай че последният е предоставен от А1.
- 2.9.3. Услугата по т. 2.3. се предоставя на един телефонен апарат.
- 2.10. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да подмени кабелната мрежа, собственост на ПОТРЕБИТЕЛЯ при следните условия:
- 2.10.1 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) при проходими кабелни канали – подмяната може да се осъществи безплатно, като А1 става собственик на подменената кабелна мрежа. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати за подмяната на кабелната мрежа, същата остава негова собственост;



- 2.10.2 Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) при непроходими кабелни канали – изготвя се индивидуален проект за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ и подмяната се осъществява срещу заплащане съгласно уговореното. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не приеме или отхвърли изготвения индивидуален проект, А1 няма да подмени кабелите/кабелната мрежа.
3. Крайни устройства.  
(Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Ако А1 предлага за продажба крайни устройства, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ги закупят от А1 по цени, определени в ценовата листа на А1, като за всяко продадено устройство А1 гарантира осигуряване на 12 месечен гаранционен срок, както и следгаранционно обслужване, освен ако производителят на съответното устройство е определил друг гаранционен срок и/или условия.
- 3.1 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да отдава под наем оборудване, включително и крайни устройства или да го предоставя за ползване (безвъзмездно или срещу парична гаранция/депозит) за срока на действие на договора за услуги.
- 3.2 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ могат да ползват оборудване, включително и крайни устройства, закупено от други фирми или физически лица и с оценено съответствие по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите.
- 3.3 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Когато А1 предостави на ПОТРЕБИТЕЛЯ оборудване, включително и крайни устройства, за ползване или под наем, се предоставя при условия и цени уговорени в договора, в допълнителното/ите споразумение/я към него, настоящите Общи условия или в ценовата листа.
- 3.4 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Всяко отдадено под наем, предоставено за безвъзмездно ползване или за ползване срещу парична гаранция/депозит оборудване, включително и крайни устройства, остава собственост на А1.
4. Договор за предоставяне на услуги.  
(Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предлага на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ си срочни договори с продължителност до 12 месеца или до 24 месеца и безсрочни договори при следните условия:
- 4.1 Срочните договори се сключват за определен срок.
- 4.2 Безсрочните договори се сключват за неопределен срок.



- 4.3 В случай че никоя от страните не уведоми писмено другата страна 30 (тридесет) дни преди изтичане на определения в договор за услуги срок, че желае да прекрати договора за услуги, договорът се трансформира в безсрочен.
- 4.4 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) В договора за предоставяне на услуги се посочват идентификационни данни на А1 и ПОТРЕБИТЕЛЯ, услугите, които ще се предоставят на ПОТРЕБИТЕЛЯ, срокът за ползване на услугите, цени, неустойки, лице за контакт от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ, адрес за ползване на услугите, адрес за кореспонденция и получаване на фактури и др.
- 4.5 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Договорът и/или допълнителното споразумение между А1 и ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се смята за сключен от датата на подписването му. Срокът на договора и/или допълнителното споразумение и отчитането на сметките започва да тече от датата на инсталиране, а при активиране на услугите – от момента на подписване на договора и/или допълнителното споразумение. Инсталирането на услугите се удостоверява с подписване на констатилен протокол между А1 и ПОТРЕБИТЕЛЯ.
5. Изменение и прекратяване на срочен договор за услуги.  
Срочен договор може да бъде прекратен:
- 5.1 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При взаимно съгласие, изразено в писмена форма от страните;
- 5.2 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Едностранно от А1 с 30 (тридесет) дневно предизвестие, отправено до ПОТРЕБИТЕЛЯ. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 30 дневен срок от изтичане на предизвестията по т 5.1. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.
- 5.3 Едностранно от ПОТРЕБИТЕЛЯ, като върне предоставеното за ползване или отдадено под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване. Връщането на оборудване се удостоверява с двустранно подписване на приемо-предавателен протокол.





- 5.4 Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при изпълнение на акт на компетентен орган. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 30 дневен срок от прекратяване на договора. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.
- 5.5 Страните могат да правят изменения и допълнения на срочните договори само с двустранни писмени споразумения.
6. Изменение и прекратяване на безсрочен договор за услуги.  
Безсрочен договор може да бъде прекратен:
- 6.1 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Еностранно от А1 или ПОТРЕБИТЕЛЯ с 30 (тридесет) дневно писмено предизвестие отправено до другата страна. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 30-дневен срок от изтичане на предизвестие по предходното изречение. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.
- 6.2. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) Незабавно при настъпване на обстоятелства на непреодолима сила; при изпълнение на акт на компетентен орган; при заличаване на А1 от публичния регистър по чл. 33 от ЗЕС; или при прекратяване/отнемане на Разрешението на А1 (само относно услугата по т. 2.3.). ПОТРЕБИТЕЛЯТ е задължен да върне предоставеното за ползване или отдаденото под наем или срещу парична гаранция/депозит оборудване в работещ вид в 30-дневен срок от прекратяване на договора. В случай, че оборудването не бъде върнато в срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на стойността на оборудването съгласно ценовата листа.
- 6.3 Изменения и допълнения на безсрочен договор могат да бъдат извършвани с двустранни писмени споразумения.
7. Цени и такси.  
(Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 събира от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ суми и такси за предоставяните услуги, както следва:



- 7.1 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) еднократна цена за инсталиране и/или активиране на услугите, за които е сключен договорът или допълнителното споразумение. Сумата се заплаща в момента на сключване на договора или допълнителното споразумение с ПОТРЕБИТЕЛЯ, а когато сключването не е в магазин на А1 – заплаща се в срок до 5 дни от сключването;
- 7.2 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) фиксирана месечна абонаментна цена, осигуряваща достъп до услугите, за които е сключен договорът между А1 и ПОТРЕБИТЕЛЯ. Цената се заплаща до 15-то число на месеца, в който се предоставя услугата. За първия месец от ползването на услугите ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща част от фиксираната месечна абонаментна цена, пропорционална на периода от инсталиране и/или активиране на услугите до края на календарния месец.
- 7.3 сума за месечно потребление за телефонна услуга. Сумата се заплаща до 15-то число на месеца, следващ този, за който са предоставени услугите;
- 7.4 други такси, определени в действащата ценова листа, специални предложения и/или промоции;
- 7.5 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) за модемите и друго оборудване, отгадено от А1 под наем или предоставено от А1 срещу парична гаранция/депозит, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи наем и/или парична гаранция/депозит в размери, определени в договора, допълнителното/ите споразумение/ия към него или в действащата ценова листа на А1.
8. Ценова листа.  
(Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предлага услуги съгласно действащата ценова листа.
- 8.1 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя ценовата листа на разположение на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в интернет страницата си или на общодостъпни места, включително в магазините на А1 или при представител, на територията, на която се предоставят услугите на А1. В ценовата листа се включва и подробна ин(изм. в сила от ...2018 г.) А1 има право да определя и променя ценовата листа и тарифата. Промяната не засяга уговорените в заварените писмени договори месечни абонаментни цени и/или еднократни цени.
- 8.3 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да предоставя услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ с определена търговска отстъпка от стандартната ценова листа или при промоционални условия, което оповестява предварително.





- 8.4 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Отчитането и тарифирането на ползваната от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ телефонна услуга се извършват от А1 чрез автоматизираната му система за отчитане на трафика и въз основа на ценовата листа.  
Цените за предоставените услуги се заплащат в магазините на А1, по банков път или чрез система за електронно разплащане, където е възможно, или по друг начин, определен от А1. При плащане на цените по банков път и чрез система за електронно разплащане, плащането се счита за извършено от датата на постъпване на сумите по сметката на А1. При плащане, се погасява най-старото задължение на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
9. Фактури и плащания.
- 9.1 Не получаването на фактура не освобождава ПОТРЕБИТЕЛЯ от задължението му по т.14.1. от настоящите Общи условия.
- 9.2 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 издава индивидуален документ на ПОТРЕБИТЕЛЯ за получено плащане по различните видове цени при всяка от използваните форми на разплащане.
- 9.3 Надвзети суми за предоставяни услуги се възстановяват на ПОТРЕБИТЕЛЯ заедно със законната лихва, след негово изрично писмено искане за това.
10. Защита на личните данни.
- 10.1 ((Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 25.05.2018 г.) А1 обработва личните данни на абонатите съгласно „Политика за защита на личните данни на „А1 България“ ЕАД“, публикувана на интернет страницата на дружеството и налична в търговските обекти на А1.
- 10.2 (отм. в сила от 25.05.2018 г.)
11. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право:
- 11.1 да предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ чрез МРЕЖАТА електронните съобщителни услуги;
- 11.2 да получава от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ съответните суми за предоставяните услуги в сроковете, определени в тези Общи условия;
- 11.3 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да дава указания и инструкции на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за правилно използване на предоставеното от А1 оборудване, включително и крайните устройства;



- 11.4 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да прекрати без предизвестие предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛ по договор, по който има забава в плащането, незабавно след изтичане на срока за плащане. За периода на спиране на предоставянето на услугите по реда на тази точка ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща цените по т.7 в пълен размер. След като ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплати изцяло забавените задължения, А1 възстановява предоставянето на услугите.
- 11.5 да получава обезщетенията, предвидени в тези Общи условия, договора, допълнителното споразумение и/или ценовата листа;
- 11.6 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не заплати дължимите по договора, допълнителното споразумение и/или ценовата листа суми за предходния месец в срок до края на текущия месец, А1 има право да прекрати договора без предизвестие и без уведомяване;
- 11.7 да прекъсва временно предоставянето на услугите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ при извършване на профилактика, ремонти и надстройки на МРЕЖАТА ;
- 11.8 да откаже сключването на нов договор с лице, което има неуредени изискуеми задължения по друг договор, както и в случай на непредставяне на изискуемите документи за сключване на договор;
- 11.9 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да ограничи достъпа до част от услугите или да прекрати договора, в случай че има достатъчно основания да смята, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ препродава услуги или предоставя услуги на трети лица, несъгласувано с А1 ;
- 11.10 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При необходимост, свързана с отбраната и сигурността на страната, както и при бедствия и аварии, заплаха и/или инциденти, А1 има право да въвежда едностранно промени в условията на предоставяне на услуги на потребителите, без да носи отговорност спрямо тях;
- 11.11 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да състави указател, в който да вписва безплатно данните относно имената, адресите на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, заявени при регистрацията, както и предоставените номера на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, както и да предоставя на трети лица информацията, включена в указателя;
- 11.12 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да упълномощава трети лица да сключват от негово име договори за услуга с лицата, желаещи да станат ПОТРЕБИТЕЛИ, както и да събират плащания от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ по договорите за услуги от негово име, както и да възлага на трети лица да осъществяват извънсъдебни и/или съдебни действия с цел събиране на задължения/вземания на А1, като за целта може да им предостави лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.



- 11.13 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да упълномощава трети лица да осъществяват повиквания, да изпращат съобщения или електронна поща за целите на директния маркетинг и реклама на услугите на А1. За целите на предходното изречение А1 предоставя на упълномощеното лице лични данни на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.
- 11.14 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност за правилното функциониране на приложенията, които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва. А1 има право да изисква заплащане на такса за посещение на техник, в случаите когато се установи, че проблемът е в приложението/ията, което/които ПОТРЕБИТЕЛЯТ използва.
- 11.15 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност за качеството на УСЛУГАТА, когато: причината не е в МРЕЖАТА; при непреодолима сила; при въздействие върху МРЕЖАТА от трети лица и/или от ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- 11.16 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност за начина, по който ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва МРЕЖАТА и за всички последствия от това;
- 11.17 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност в случаите, в които трети лица узнаят паролата за ползване на услугите, без оглед на причината и начина на узнаване, включително и в случаите на неправомерни действия, застрашаващи сигурността на устройства, мрежи или записи (действия, познати като „cracking“ или „hacking“), случаите на разкриването на паролата и на други лични данни от неоправомощени съгласно българското законодателство лица и в предвидените в действащото законодателство случаи;
- 11.18 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност за предоставяните услуги в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ ползва или се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса в договора, на който са инсталирани.
- 11.19 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност, в случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е изпълнил задълженията си, независимо дали са последвали или не вреди за ПОТРЕБИТЕЛЯ и/или за трети лица.
- 11.20 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 си запазва правото да измерва и управлява трафика на данни в мрежата с цел постигане на по-надеждни и качествени услуги за потребителите, включително и да се избегне претоварване на отделни връзки в мрежата.



- 11.21. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 не носи отговорност за качеството и/или възможността за предоставяне/получаване на услугите, ако се ползва мрежа и/или част от мрежа, която не е собственост на А1.
12. (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 е длъжен:
- 12.1 да изгражда, поддържа и развива МРЕЖАТА в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство и приетите за прилагане в Република България стандарти, като спазва изискванията за качество на услугите, правилата и техническите изисквания за безопасност.
  - 12.2 да осигурява надеждна работа на МРЕЖАТА 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен при настъпване на предвидените в т. 11.15 случаи;
  - 12.3 да предоставя услуги на всички ПОТРЕБИТЕЛИ при условията на прозрачност и равнопоставеност съобразно вида на използваната технология, категориите абонати, обема на трафика и начина на плащане;
  - 12.4 да уведомява ПОТРЕБИТЕЛИТЕ писмено, по електронен начин, аудио-визуално или по друг подходящ начин за прекъсване и влошено качество на предоставяната услуга при извършване на профилактични прегледи, ремонти или поради развитие на МРЕЖАТА, както и за сроковете на прекъсването или влошеното качество на услугата най-малко 24 часа преди настъпване на събитието;
  - 12.5 (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър; изм. в сила от 25.05.2018 г.) да pazi цялата информация, отнасяща се до сметките на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в срока, предвидени в Политиката за защита на личните данни на "А1 България" ЕАД;
  - 12.6 (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 25.05.2018 г.);
  - 12.7 да отстранява повредите, дължащи се на външни причини, във възможно най-кратък срок, след отпадане на причините;
  - 12.8 (Изм. Във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да отстранява повреди, извън тези по т. 12.7., при нормални условия на работа в срок до 72 (седемдесет и два) часа. Срокът за отстраняване на повредата започва да тече от момента на писмено, по телефона и/или в магазин на А1 уведомяване за повредата от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ или от установяването ѝ от страна на А1;



- 12.9 да оповести адрес и телефон, на който да приема уведомления от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за повреди, прекъсвания и други форми на неизправно получаване на услугите и води регистър относно заявяване, причина и време за тяхното отстраняване;
- 12.10 да уведомява писмено, по електронен начин, аудио-визуално или по друг подходящ начин във възможно най-кратък срок ПОТРЕБИТЕЛИТЕ за ограничения в предоставянето на услугите, наложени от компетентните органи при извънредни обстоятелства или във връзка с националната сигурност и отбраната на страната;
- 12.11 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да предоставя на оповестен телефон и на интернет страницата ([www.blizoo.bg](http://www.blizoo.bg)) на А1 информация за условията и реда за ползване на предоставяните услуги, техните цени, тарифи и такси за поддръжка, възможните начини на плащане и разликите в разходите, произтичащи от различните начини на плащане;
- 12.12 да разглежда и взема становище по молби, жалби и предложения от ПОТРЕБИТЕЛИТЕ в едномесечен срок от датата на подаването им;
- 12.13 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър; отм. в сила от 25.05.2018 г.)
- 12.14 да гарантира тайната на съобщенията и защитата на личните данни съгласно глава XV от Закона за електронните съобщения (ЗЕС).
- 12.15 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да предоставя бесплатно, освен в случаите на писмен отказ, на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице, детайлизирана сметка за ползваните услуги на електронен или на хартиен носител за предходния месец, включваща най-малко информацията по чл. 260, ал. 3 от ЗЕС. А1 предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ бесплатно на Интернет страницата си детайлизирана сметка, след подадено заявление от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ и след предоставяне на ПОТРЕБИТЕЛЯ на потребителско име и парола за достъп.
- 12.16 да предоставя възмездно по писмено искане на ПОТРЕБИТЕЛЯ или на упълномощено от него лице детайлизирана справка на хартиен, включваща данни по чл. 260, ал. 4 от ЗЕС.



- 12.17 (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 контакт и др.) да информира ПОТРЕБИТЕЛЯ, че ще предприеме действия по извънсъдебно събиране на неговите 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.
- 12.18 да изпълни задълженията си по Процедурите за пренасяне на географски и негеографски номера съгласно Общите условия за взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски/негеографски номера.
- 12.19 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При забава на първоначално инсталиране и/или първоначално активиране на услугите съгласно настоящите Общи условия, която е по вина на А1, А1 приспада съответната на периода на закъснението дължима сума от стойността на месечната абонаментна цена за следващия месец. При техническа невъзможност да се предостави услугата, Внесените от ПОТРЕБИТЕЛЯ суми подлежат на възстановяване. Задължението на А1 отпада в случаите, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е осигурил дължимия достъп до помещението/адреса, в което ще се инсталира и ползва услугата и/или не е осигурил достъп и/или не е съгласувал с етажната собственост извършването на инсталационната дейност в общите части. В този случай А1 има право да изисква такса за посещение на техник.
- 12.20 Когато след сключване на договора, но преди инсталиране и/или активиране на услугите, се установи, че не е налице техническа възможност, договарят се прекратява без страните по договора да дължат една на друга неустойки.





- 12.21 (Изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) За повреди В МРЕЖАТА, за които има получени и регистрирани уведомления на адресите и/или телефоните за това, и В резултат на които ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е могъл да ползва услугите, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща само тази част от дължимата месечна абонаментна цена, пропорционална на периода, през който е ползвал услугите. Частта от дължимата месечна абонаментна цена се определя от А1, след подаване на искане за това от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ на адресите и/или телефоните, определени от А1 за това. Не се прилага В случаите, когато повредата или повредите се дължат на Външни причини.
- 12.22 (Изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) А1 уведомява крайните потребители не по-късно от един месец от изтичане на срока на индивидуалните договори с тях.
- 12.23 (Изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) В случай, че е осъществено пренасяне на номер без съгласието на потребител, А1 Връща номера за собствена сметка при съгласие от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 12.24 (Изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) В случая, че е осъществено пренасяне на номер В нарушение на установените процедури за осъществяване на преносимостта на номера, А1 обезщетява ПОТРЕБИТЕЛЯ по Взаимна договорка с оглед степента и характера на нарушението.
- 12.25. (Изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) А1 предварително уведомява или съгласува с ПОТРЕБИТЕЛЯ Време за достъп до неговото помещение и/или имот и/или общите части на етажната собственост с цел изграждане, инсталация, поддържане, настройка, ремонт и/или профилактика на МРЕЖАТА и/или съдействие от страна на А1 на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
13. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат следните права:
- 13.1 (Изм. във Връзка с Промяната В Търговския регистър) да изискват сключване на договор за ползване на всички електронни съобщителни услуги, предлагани от А1, освен когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ има неуредени изискуеми задължения по друг договор с А1 или не предостави изискуемите документи за сключване на договор;
- 13.2 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да пренасят географски и негеографски номера, както и да поискат преместване на телефонния пост на друг адрес, съгласно Общите условия за Взаимоотношенията с абонатите при предоставяне на услугата преносимост на географски/негеографски номера;



- 13.3 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да уведомяват А1 за проблеми, свързани с ползването на услугите. Уведомлението по тази точка задължително съдържа следната минимална информация: име на потребителя, точен адрес на мястото на констатиране на проблема и телефон за контакт (по възможност мобилен телефон);
- 13.4 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да искат информация по телефона относно ползването на услугите, предоставяни от А1;
- 13.5 да подават молби, жалби и предложения и да получават отговори в срока от тези Общи условия;
- 13.6 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Всеки ПОТРЕБИТЕЛ има право с писмена молба да заяви, че желае да бъде включван в телефонните указатели, издавани от А1 или да поиска промяна в данните, включени в издаден телефонен указател.
14. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен:
- 14.1 да заплаща дължимите суми по начин и в срокове за плащане, посочени в тези Общи условия, договора и/или допълнителните споразумения към него;
- 14.2 да заплаща цените от тези Общи условия в случаи на неизправно получаване или прекъсване на услугите, вследствие на виновно поведение от страна на ПОТРЕБИТЕЛЯ;
- 14.3 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да заплаща дължимите суми, независимо от подадените уведомления и жалби до А1 за некачествено получаване или прекъсване на услугите;
- 14.4 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да оказва съдействие на А1 за разрешаване на проблеми по телефона, включително и съгласно съобщения от автоматизирана гласова система. Това може да включва рестартиране на модем или друго устройство, настройка на цифров приемник, телефонен апарат или друго устройство, проверка окабеляване и пр.
- 14.5 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) в предварително съгласувано с А1 време да осигури достъп до имота си с цел изграждане, поддържане, настройка, ремонт и профилактика на МРЕЖАТА, както и да осигури достъп и съгласуване с етажната собственост за извършването в общите части на дейности по инсталация, поддържане, настройка, ремонт и/или профилактика;
- 14.6 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да не извършва промени в МРЕЖАТА на А1;



- 14.7 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да оказва необходимото съдействие и да осигуряват достъп до имота си на А1 при осъществяване на контрол по законността на ползване на предлаганите услуги. Контролът се осъществява от упълномощени от А1 лица;
- 14.8 да не извършва или допуска извършването на изкуствено генериране на изходящ телефонен трафик посредством ползването на телефонната услуга;
- 14.9 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да спазва указанията, инструкциите и предписанията на А1 за правилно ползване на оборудването, включително и крайните устройства;
- 14.10 да използва само оборудване, включително и крайни устройства, на което е оценено съответствието по реда на Закона за техническите изисквания към продуктите;
- 14.11 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) ПОТРЕБИТЕЛЯТ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва или да допуска извършването на каквито и да било промени, ремонти или замени на компоненти от МРЕЖАТА или предоставеното му от А1 оборудване, включително и крайни устройства;
- 14.12 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да уведомява в срок до 7 (седем) дни А1 за настъпили изменения в идентификационните данни на ПОТРЕБИТЕЛЯ по тези Общи условия.
- 14.13 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да опазва и стопанисва добросъвестно прилежащата им и общата част на мрежата, както и предоставените му от А1 модем и друго оборудване и да ги върне на А1 при прекратяване на договора. По смисъла на тази точка "прилежаща част" означава кабелът от последната разпределителна точка до апаратурата на ПОТРЕБИТЕЛЯ, включително всички допълнителни устройства, монтирани към нея; "обща част" означава всички останали кабели, пасивни и активни елементи на мрежата в пределите на блока, входа, къщата и/или парцела на ПОТРЕБИТЕЛЯ.
- 14.14 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) да заплаща разходите по отстраняване на виновно причинени от ПОТРЕБИТЕЛЯ повреди в прилежащата им част на мрежата и предоставените им от А1 модем и друго оборудване.



- 14.15 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не извършва действия или бездействия, възпрепятстващи нормалното функциониране на МРЕЖАТА и услугите или създаващи опасност за здравето, живота и/или имуществото на трети лица, включително и за А1, както и да не извършва действия или бездействия, обезпокояващи други ПОТРЕБИТЕЛИ, да не изпраща или допуска изпращането на непокани електронни писма (т.нар. „спам“) и друго вредно съдържание, да не осъществява обезпокояващи и/или злоумишлени повиквания, както и да не допуска трети лица да извършват подобни действия. В случай на установяване на което и да е от горе посоченото, А1 има право да предприеме нужните действия.
- 14.15а. (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не осъществява повиквания към А1 подавайки невярна информация за повреди, аварии и други и да иска посещение от техник на А1. В случай на нарушение на това задължение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ дължи обезщетение в размер на една такса за посещение от техник.
- 14.16 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър.) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не променя конфигурацията на оборудването, включително и на крайните устройства, инсталирано от специалисти на А1, както и да не ползва или да се опитва да ползва услугите на адрес, различен от адреса от договора, на който са инсталирани.
- 14.17 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не прави достояние и да не допускат да става достояние на трети лица информация за пароли и потребителски имена, предоставени по повод сключения договор и/или заявление за получаване на електронни фактури.
- 14.18 ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава при инсталацията да присъства на същата или при възможност да упълномощи в писмена форма лице, което да го представлява и да присъства на инсталацията, както и да разписва от негово име и за негова сметка протоколи от инсталацията. В случай, че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не присъства лично и не осигури пълномощник по предходното изречение, ПОТРЕБИТЕЛЯТ се съгласява в негово отсъствие да бъде осъществена инсталацията, като протоколът от същата да бъде разписан от лицето, което е присъствало на инсталацията.
- 14.19 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) ПОТРЕБИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява на трети лица собствените параметри за използване на МРЕЖАТА и услугите, както и да не предоставя на трети лица предоставеното им от А1 оборудване.
- 14.20 ПОТРЕБИТЕЛЯТЕ няма право нито лично, нито чрез трети лица да извършва разпространение на други сигнали по мрежата.



- 14.21 В случай на гръмотевична буря и/или други природни стихии и/или бедствия, ПОТРЕБИТЕЛИТЕ се задължават да изключват от електрозахранването и от МРЕЖАТА телевизионния приемник/ци и/или компютъра/ите, както и да изключват коаксиалния кабел на кабелната телевизия. Ако се използва устройство за безжична връзка (рутер), същото да се изключи от електрическата мрежа и да се изключи връзката между устройството и МРЕЖАТА
- 14.22 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ изгуби, унищожи или повреди или допусне унищожаването/повреждането на предоставените му от А1 модем и друго оборудване, той е длъжен да заплати стойността му съгласно действащата ценова листа на А1. В противен случай А1 има право едностранно да прекрати договора и да потърси защита на правата си по надлежния ред. ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен да заплати стойността на предоставените му от А1 модем и друго оборудване и в случаите, когато след прекратяване ползването на услугите и/или прекратяване на договора с А1 не върне предоставеното му оборудване. Стойността на предоставените от А1 модем и друго оборудване е определена в ценовата листа на А1.
- 14.23 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ отговарят за вреди, причинени на А1, които са пряка и непосредствена последица от неизпълнение на задълженията им по тези Общи условия, индивидуалния договор и/или допълнителните споразумения към него, като отговорността им е съизмерима на причинените щети.
- 14.24 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) ПОТРЕБИТЕЛИТЕ дължат на А1 обезщетение за всички просрочени задължения в размер на законната лихва от деня на забавата до момента на заплащане на дължимите суми съгласно Закона за задълженията и договорите.
- 14.25 При ползване на услуги, обвързани със задължителен минимален срок на договора, и прекратяване/разваляне на договора преди изтичането на минималния посочен в него срок, ПОТРЕБИТЕЛЯТ заплаща неустойка в размер на цените за услугите, за които е сключен договорът, от датата на прекратяването му до изтичане на минималния посочен срок или неустойката, предвидена в договора и/или допълнителните споразумения към него.



15. Изготвяне и актуализиране на телефонни указатели
- 15.1 (Изм. във връзка с Промяната в Търговския регистър) При наличие на обосновано искане от страна на обществени оператори, предоставящи универсална услуга съгласно чл. 182, ал. 2, т. 3 от Закона за електронните съобщения, А1 им предоставя данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ на мрежите си, необходими за изготвяне на телефонните указатели във формат, договорен с тези оператори.
- 15.2 Минимално необходимата информация в телефонния указател за даден ПОТРЕБИТЕЛ включва: име на ПОТРЕБИТЕЛ (физическо лице или фирма), адрес и телефонен номер.
- 15.3 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да пожелаят в телефонния указател на операторите по т. 15 да бъдат включени и допълнителни данни, като вписването може да бъде възмездно.
- 15.4 Не се предоставят данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, които не са изявили желание за включване на всичките им данни в телефонен указател. За ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, изявили желание за включване на част от данните в телефонен указател, се предоставят единствено данните, за които е изявено желание за включване.
- 15.5 ПОТРЕБИТЕЛЯТ има право да поиска заличаване изцяло или частично или промяна на вече вписани в телефонния указател данни по т. 15.2, без да заплаща за това. Промяната на вписани в телефонния указател данни по т. 15.3 може да бъде възмездно.
- 15.6 ПОТРЕБИТЕЛИТЕ имат право да изразят изрично съгласие данните им, публикувани в телефонния указател, да бъдат използвани с цел изпращане на печатни и електронни рекламни материали или непоискани търговски съобщения, както и за организиране и провеждане на маркетингови проучвания, което ще бъде отразено чрез поставянето на индекс \* до вписаното име (фирма) на съответните ПОТРЕБИТЕЛИ. В телефонния указател по желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ може да бъде регламентирано времето, през което могат да се правят обаждания с цел директен маркетинг, както и характерът на съобщенията и начинът за предаването им.
- 15.7 Телефонният указател съдържа информация за номера за спешни повиквания, номера за връзка с органи на гържавната власт и дипломатически представителства, кодове за международно и междуселищно избиране и номера за телефонни справки.





- 15.8 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че А1 е предвидил възможност да се публикуват рекламни съобщения в телефонния указател, в него следва да се укаже къде може да се намери информацията относно цените на съответните публикации.
- 15.9 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 има право да заличава или да отказва вписването на информацията в телефонния указател, която е очевидно неточна, като следва предварително писмено да уведоми заинтересованите лица за това. А1 не носи отговорност при допуснати грешки или неточности в публикуваните от него данни в телефонни указатели, дължащи се на грешни или неточни бази данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, предоставени му от други предприятия, предоставящи обществени електронни съобщителни услуги.
- 15.10 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че в публикувани в телефонен указател в електронна форма данни за ПОТРЕБИТЕЛИТЕ са допуснати грешки или неточности, те се отстраняват от А1 в срок до 10 дни, считано от откриването им или от получаване на писмено уведомление от ПОТРЕБИТЕЛЯ за наличието на грешки или неточности.
- 15.11 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Актуализацията на телефонния указател в електронна форма се извършва от А1 по негова инициатива или при писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ или оператор, предоставящ бази данни за абонатите си за нуждите на съответния телефонния указател. В случай на писмено искане от ПОТРЕБИТЕЛ или оператор исканата промяна се отразява в срок до 10 дни считано от получаване на същото.
16. Предоставяне на функциите CLI и COL и услугите CLIP, CLIR и Call forward
- 16.1 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 предоставя на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ функциите CLI и COL, както и следните услуги: представяне идентификация на линията на викация (CLIP), блокиране идентификацията на линията на викация (CLIR) и пренасочване на повикването (Call forward).
- 16.2 Условията и редът на предоставяне на посочените в предходната точка функции и услуги, се осъществява съгласно Правилата за условията и реда за предоставяне и ползване на функциите на мрежата „идентификация на линията на викация“, „идентификация на свързаната линия“ и „тонално номеронабиране“ и ЗЕС.



17. Кредитна политика за телефонната услуга
- 17.1 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 определя конкретна сума, в рамките на която ПОТРЕБИТЕЛЯТ има възможност да ползва услугите на А1, наричана кредитен лимит. Кредитният лимит може да се актуализира от А1, като за това се уведомява ПОТРЕБИТЕЛЯ. По желание на ПОТРЕБИТЕЛЯ кредитният лимит може да бъде увеличен с внасяне на гаранционен депозит.
- 17.2 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) При превишаване на кредитния лимит А1 има право да прекрати едностранно достъпа на ПОТРЕБИТЕЛЯ до мрежата, като му остави възможност за набиране само на номерата за спешни случаи/повиквания, когато ползва услуга по т. 2.3, и/или да ограничи достъпа до част от услугите.
- 17.3 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър.) Пълното възобновяване на услугите се осъществява при изпълнение на задълженията от настоящите Общи условия от ПОТРЕБИТЕЛЯ. При непокриване на всички задължения или невнасяне на гаранционен депозит А1 има право да прекрати едностранно договора с ПОТРЕБИТЕЛЯ или да ограничи достъпа до всички и/или част от услугите.
- 17.4 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Внесеният за увеличаване на кредитния лимит депозит не се използва за заплащане на текущите сметки. При прекратяване на договорните отношения А1 има право да го използва изцяло или отчасти за покриване на сумите, дължими от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Ако ПОТРЕБИТЕЛЯТ е платил всички дължими суми, А1 възстановява целия депозит при прекратяване на договора или след разглеждане на писмено искане за това отправено от ПОТРЕБИТЕЛЯ. Възстановяването се осъществява чрез приспадане от стойността на фактурите за следващите месеци, ако връщането става по писмена молба на ПОТРЕБИТЕЛЯ преди прекратяване на договора или в брой при прекратяване на договора.
- 17.5 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случаите, когато А1 дължи сума на ПОТРЕБИТЕЛЯ по договор, тази сума се възстановява на ПОТРЕБИТЕЛЯ единствено при условие, че той няма задължения по други негови договори с А1.
- 17.6 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 може да изиска от ПОТРЕБИТЕЛЯ внасянето на гаранционен депозит, когато ПОТРЕБИТЕЛЯТ е с надвишен кредитен лимит или в случаите, когато има системно забавяне на плащанията по издадени фактури. Лихви върху гаранционните депозити не се начисляват.



18. Решаване на спорове
- 18.1 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Споровете между А1 и ПОТРЕБИТЕЛЯ се решават чрез непосредствени преговори между тях. При непостигане на съгласие Всяка от страните може да поиска съдействие от Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения ([www.kzr.bg](http://www.kzr.bg)), Комисията за регулиране на съобщенията или да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.
- 18.2 По Въпроси, неуредени от настоящите Общи условия, приложение ще намират разпоредбите на действащото българско законодателство.
19. Определения и пояснения по смисъла на тези Общи условия:
- 19.1 Непреодолима сила: непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора, включително, но не само – природни бедствия, пожари, наводнения и др.
- 19.2 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Външни причини – това са причини, независещи от А1, включващи, но не само: откраднати кабели, злонамерени действия на трети лица, прекъсване на електрозахранването в района и т.н.
- 19.3 Крайни устройства: продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на МРЕЖАТА – цифров приемник (STB), модем, телефонен апарат, жичен/безжичен рутер, персонален/мобилен компютър, СА модул, телевизор.
- 19.4 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Допълнителни телефонни услуги са всички услуги, предоставяни от А1 на ПОТРЕБИТЕЛИТЕ посредством и свързани с телефонната функция на мрежите:
- 19.4.1 Идентификация на линията на Викация (CLI) е функция на МРЕЖАТА, която позволява на Викания абонат да получи информация за номера на Викация абонат, преди да започне обменът на информация.
- 19.4.2 Идентификация на свързаната линия (COL) е функция на МРЕЖАТА, която позволява на Викация абонат да получи информация за номера на Викания абонат по време на установяване на Връзката.
- 19.4.3 Представяне на идентификация на линията на Викация (CLIP) е услуга, която позволява на Викания абонат да получи информация за номера на Викация абонат.
- 19.4.4 Блокиране на идентификация на линията на Викация (CLIR) е услуга, която позволява блокиране предаването на номера на Викация към Викания абонат.
- 19.4.5 Пренасочване на повикването (Call forward) е услуга, която дава възможност входящите повиквания да бъдат препратени автоматично към друг потребител/абонат.



- 19.4.6 Викащ абонат е ПОТРЕБИТЕЛ, който е инициатор на повикването.
- 19.4.7 Викан абонат е ПОТРЕБИТЕЛ, към когото има повикване от Викация абонат.
- 19.5 Разговор е пренос на реч в реално време, осъществен чрез изграждане, задържане и разпадане на връзка в МРЕЖАТА или между електронни съобщителни мрежи.
- 19.6 Връзка е комплект от преносни канали или линии, комутационни и други съоръжения за осигуряване на обмен на информация (сигнали) между две или повече точки в електронните съобщителни мрежи.
- 19.7 Обезпокоителни повиквания са повиквания (съобщения), съдържащи заплаха за физическата цялост и телесна неприкосновеност на индивида, накърняващи доброто име или призоваващи към насилие над личността или към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда.
- 19.8 В договора страните се идентифицират както следва:
- 19.8.1 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) А1 с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция (когато е приложимо), ЕИК и други данни.
- 19.8.2 ПОТРЕБИТЕЛ: а) физическо лице с име, ЕГН/ЛНЧ по документи за самоличност, адрес, а при необходимост и документи на представителна Власт; б) юридическо лице с наименование на фирма, адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/БУЛСТАТ и представляващо лице; в) едноличен търговец с наименование (фирма), адрес на управление, адрес за кореспонденция, ЕИК/БУЛСТАТ и представляващо лице.
- 19.9.1. Активация - автоматично или с участието на човек пускане/стартиране на услуга/и.
- 19.9.2. Инсталация - физическо изграждане на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ на точки за свързване на крайни устройства към МРЕЖАТА, тяхното свързване и активация на услуга/и.
- 19.9.3. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Стандартна инсталация - представлява инсталация по смисъла на т. 19.9.2. и при условията на т. 2.8, като при:
- жилищни сгради/кооперации - в рамките на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ се изгражда кабелно трасе с обща дължина до 30 (тридесет) метра кабел (коаксиален/UTP);
  - къщи - в рамките на адреса на ПОТРЕБИТЕЛЯ се изгражда кабелно трасе с обща дължина до 40 (четиридесет) метра кабел (коаксиален/UTP);



- при отдалеченост на сградата/кооперацията /къщата/адресът на ПОТРЕБИТЕЛЯ на повече от 40 метра от МРЕЖАТА, се монтира усилвател за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ или се изготвя индивидуален проект за присъединяване – за сметка на ПОТРЕБИТЕЛЯ и при условия уговорени между него и А1.
- 19.10. Проходим кабелен канал/и, това е изграден канала/тръба за кабели, през който може да бъде прокаран/изтеглен, Включително с помощта на рейка, кабел.
- 20. Всички предизвестия следва да бъдат в писмена форма, подписани от страните или упълномощените от тях лица и се изпращат на адреса на Всяка една от страните, посочен в договора.
- 20.1 Срокът на предизвестията започва да тече от момента на получаването им от страната по договора, към която са отправени при спазване на разпоредбите на Закона за задълженията и договорите.
- 20.2 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) В случай че ПОТРЕБИТЕЛЯТ не е уведомял А1 за промяна на адреса си за кореспонденция, счита се, че предизвестията са редовно връчени, ако са изпратени на посочения в договора адрес.
- 20.3 (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) За плащане по електронен или банков път ПОТРЕБИТЕЛЯТ задължително попълва в графата „Основание за плащане“ следната информация: а) Клиентски номер на ПОТРЕБИТЕЛЯ от договора му с А1. ПОТРЕБИТЕЛЯТ може да научи своя клиентски номер на телефон 070043700 и/или във Всеки магазин на А1 ; б) пощенски код на населеното място, в което се ползват услугите на А1.
- 21. Технически спецификации - Ползването на услугите по т. 2 се осъществява при следните минимални технически изисквания:
  - 21.1 Телевизионните приемници трябва да притежават :
    - 21.1.1. Антенен вход за включване на коаксиален кабел и изправен телевизионен тунер за получаване на Аналогов сигнал.
    - 21.1.2. Телевизионният приемник трябва да има поне един от по-голу изброените Аудио/Видео портове за използване на Външен цифров приемник предоставен от оператора:
      - 21.1.2.1 Гнездо „Euro scart“ – за SD приемници;
      - 21.1.2.2 „Вход за компонентно видео“ – за SD приемници;
      - 21.1.2.3 „HDMI“ – Интерфейс за медия за висока разделителна способност – за получаване на HDTV услугата чрез допълнителен приемник.
      - 21.1.2.4 за получаване на HD образ телевизионният приемник трябва:



- да отговаря на стандарт - БДС EN 60728;
  - да поддържа следните разделителни способности: 1280 по 720 пиксела, 1980 по 1020 пиксела (при пропорция на екрана 16:9) или фабрично да има обозначение върху приемника "HD ready" или "Full HD".
- 21.1.3. Освен споменатите в т. т. 21.1.1 и 21.1.2 изисквания, телевизионен приемник с вграден цифров тунер трябва да отговаря и на следните такива:
- 21.1.3.1 Трябва да има Слот за карта Common Interface CI;
  - 21.1.3.2 Трябва да поддържа споменатите по-горе разделителни способности за приемане на HD сигнал;
  - 21.1.3.3 Трябва да притежава вграден DVB - С цифров тунер за получаване на цифров сигнал от кабелния оператор.
- 21.2. Стационарни, мобилни компютри и други устройства използващи интернет връзка, предоставяна от оператора, трябва да:
- 21.2.1 имат монтирана изправна LAN карта IEEE - 802.3\*\* .Скорост: 10/100/1000Mbps .Портове: RJ45 или IEEE - 802.3\*\* .Скорост: 10/100Mbps . Портове: RJ45;
  - 21.2.2 са с инсталирана лицензирана операционна система;
  - 21.2.3 разполагат с изправна Wi-fi IEEE - 802.11\*\* карта за безжична връзка с устройствата за интернет (Безжичен модем или Рутер).
- 21.3. Телефонни апарати - изисквания:
- 21.3.1 Изправен телефонен апарат, снабден с RJ11 Вход за телефонен кабел;
  - 21.3.2 Телефонният апарат трябва да поддържа тонално набиране.
- 21.4. (Изм. във Връзка с Промяната в Търговския регистър) Всички споменати в т. т. 21 устройства трябва да бъдат включени в изправна електрическа мрежа в дома на абоната, като електрическа мрежата следва да отговаря на БДС и правилата за безопасност. Включването на устройствата в електрическа мрежата и поддържането на същата не са задължение на А1.
- Настоящите Общи условия са променени по повод на Решение на Комисия за защита на потребителите, отразено в Протокол № 05 от 31.01.2013 г., с последващо изменение във Връзка с промяна на седалището и адреса на управление на „Близу Медиа енд Броудбенг“ ЕАД; Следващо изменение във Връзка с изпълнение на изискванията на чл. 181н. (Нов - ДВ, бр. 57 от 2015 г.) от Закона за защита на потребителите - в сила от 10. 07. 2016 г.; Следващо изменение във Връзка с Вливането на „Близу Медиа енд Броудбенг“ ЕАД в „Мобилтел“ ЕАД - в сила от 12.04.2017 г.; Следващи изменения във Връзка с Влизането в сила на Общия регламент за защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679) на 25.05.2018 г., както и във Връзка с Промяната в Търговския регистър.